

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шарифуллин Рамиль Анварович

Должность: Директор Казанского филиала

Дата подписания: 04.12.2023 10:45:39

Уникальный программный ключ:

65fd6cbdf7eae27c01b701aabc1bc13072d7b00b08b212e44091c482448eba9

КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ

ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Менеджмент качества

Набор 2023 г.

Направление подготовки: 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль «Стратегическое государственное и муниципальное управление»

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС

Разработчик: Нуртдинов А.Р. к.э.н., доцент _____

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры (Протокол заседания кафедры экономики № 14 от 22.06.2023г.).

Зав. Кафедрой Макаров Анатолий Николаевич

Казань, 2023

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины (модуля)
Менеджмент качества
наименование дисциплины в соответствии с учебным планом
для набора_2023 года

Краткое содержание изменения	Дата и номер протокола заседания кафедры

Актуализация выполнена _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание)
_____ «__»20__ г.

ПОДПИСЬ

Зав. кафедрой _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

_____ «__»20__ г.
ПОДПИСЬ

Оглавление

	Наименование разделов	Стр.
	Аннотация рабочей программы	
1.	Цели и планируемые результаты изучения дисциплины (модуля)	
2.	Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	
3.	Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	
4.	Содержание дисциплины (модуля)	
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	
6.	Материально-техническое обеспечение	
7.	Карта обеспеченности литературой	
8.	Фонд оценочных средств	

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Менеджмент качества»

Автор-составитель: Нуртдинов А.Р.

Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества» является изучение студентами принципов стратегии управления качеством, развиваемой в международной и отечественной практике.
Место дисциплины в структуре ОПОП	<p>Дисциплина «Менеджмент качества» Б1. В.В.3.2 относится к дисциплинам по выбору по направлению подготовки 38.04.04. Государственное и муниципальное управление.</p> <p>Курс отражает достижения современной науки управления и ориентирован на формирование экономического мышления, а также носит комплексный межотраслевой характер. Последующих дисциплин нет.</p> <p>Требования к входным знаниям: знать и уметь работать с нормативными документами, составляющими базу деятельности субъектов экономики: государства, предприятий и населения, знать основы бюджетной политики, уметь анализировать и систематизировать данные из специализированной литературы, владеть принципами организации деятельности предприятий.</p>
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	<p>Студент должен обладать следующими компетенциями:</p> <p>ПК-5.1. Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;</p> <p>ПК-5.2. Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.</p>
Содержание дисциплины (модуля)	<p>Тема 1. История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.</p> <p>Тема 2. Системный подход к управлению качеством.</p> <p>Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.</p> <p>Тема 4. Инструменты и методы системы управления качеством.</p> <p>Тема 5. Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества (СМК).</p>
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.
Форма промежуточной аттестации	Зачет

1.Цели и планируемые результаты изучения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества» является изучение студентами принципов стратегии управления качеством, развиваемой в международной и отечественной практике.

В результате освоения дисциплины «Менеджмент качества» студент должен приобрести следующие компетенции:

Таблица 1.1

№ п/п	Код компетенции	Название
1	ПК-5.1.	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
2	ПК-5.2.	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

Планируемые результаты освоения дисциплины в части каждой компетенции указаны в картах компетенций по ОПОП.

В рамках дисциплины осуществляется воспитательная работа, предусмотренная рабочей программой воспитания, календарным планом воспитательной работы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Менеджмент качества» Б1. В.В.3.2 относится к дисциплинам по выбору по направлению подготовки 38.04.04. Государственное и муниципальное управление.

Курс отражает достижения современной науки управления и ориентирован на формирование экономического мышления, а также носит комплексный межотраслевой характер. Последующих дисциплин нет.

Требования к входным знаниям: знать и уметь работать с нормативными документами, составляющими базу деятельности субъектов экономики: государства, предприятий и населения, знать основы бюджетной политики, уметь анализировать и систематизировать данные из специализированной литературы, владеть принципами организации деятельности предприятий.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2.1

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	3 семестр	4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	4	144	67	77
Контактная работа		18	4	14
Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС		126	63	63
Занятия лекционного типа		6	2	4
Занятия семинарского типа		12	2	10
в том числе с практической подготовкой (при наличии)		10		10
Форма промежуточной аттестации				Зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Текст рабочей программы

Тема 1. История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.

Содержание японских, европейских и российских моделей управления качеством. Отечественные модели управления качеством.

Характеристика отечественных премий в области качества.

Тема 2. Системный подход к управлению качеством.

Значение концепции всеобщего управления качеством.

Основные принципы всеобщего управления качеством.

Содержание системного подхода к управлению качеством.

Преимущества и недостатки внедрения системы TQM.

Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.

Содержание основных принципов системы менеджмента качества.

Условия для реализации принципов системы менеджмента качества.

Этапы построения системы менеджмента качества на предприятии.

Тема 4. Инструменты и методы системы управления качеством.

Основные показатели качества продукции. Классификация методов и средств управления качеством. Функции качества и ее элементы. Методы самооценки деятельности организации.

Тема 5. Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества (СМК).

Аспекты влияния внутренней культуры организации на успешность менеджмента качества. Преимущества использования самооценки в деятельности компании. Взаимосвязь СМК и корпоративной культуры.

4.2. Разделы и темы дисциплины, виды занятий (тематический план)

Тематический план

Таблица 3.1

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоемкость дисциплины	В том числе					Наименование оценочного средства
				Контактная работа	Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Зачетная лекционная	Зачетная семинарско-го типа	Практическая подготовка	
	3-4 семестр								
1	История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зару-	ПК 5.1 ПК 5.2	28	3	25	1	2*	2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты

	бежный опыт.								
2	Системный подход к управлению качеством.	ПК 5.1 ПК 5.2	28	3	25	1	2*	2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты.
3	Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	ПК 5.1 ПК 5.2	28	3	25	1	2*	2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты.
4	Инструменты и методы системы управления качеством.	ПК 5.1 ПК 5.2	28	3	25	1	2*	2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты. Деловая игра.
5	Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества (СМК).	ПК 5.1 ПК 5.2	32	6	26	2	4*	2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты.
	Зачет								
	ИТОГО:		144	18	126	6	12	10	

4.3. Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины

Таблица 4.1

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
	3-4 семестр	
1	История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.	25
2	Системный подход к управлению качеством.	25
3	Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	25
4	Инструменты и методы системы управления качеством.	25
5	Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества (СМК).	26
	Итого:	126

Для самопроверки следует ответить на вопросы, которые обычно имеются в учебных пособиях. Они акцентируют внимание на наиболее важных вопросах темы. Частое обращение к кон-

спекту показывает недостаточное усвоение основных вопросов темы. Необходимость частого обращения к учебнику показывает неумение правильно конспектировать основные понятия и закономерности темы.

Контрольные задания

Рефераты пишутся исходя из следующего принципа распределения тем:

1. Дайте определения следующим терминам: качество, система менеджмента качества, менеджмент качества.
2. Эволюция науки менеджмента качества. Основные этапы и их характеристика.
3. Основные понятия и категории управления качеством.
4. Основные принципы государственной политики по обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья.
5. Направления повышения качества продукции. Влияние научно-технического прогресса на повышение эффективности производства и качество продукции.
6. Каково документальное подтверждение надлежащего качества и безопасности пищевых продуктов, продовольственного сырья и сопутствующих материалов?
7. Каковы цели государственного регулирования качества продуктов и продовольственного сырья? Какими законодательными актами РФ нормируется деятельность государства в области регулирования качества и безопасности?
8. Принципы формирования группы качества на этапе подготовки к сертификации.
9. Понятие конкурентоспособности качества.
10. Назначение стандарта ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Эволюция международных стандартов ИСО серии 9000.
11. Иерархия документации системы менеджмента качеством.
12. Классификация опасных факторов.
13. Структура документации системы менеджмента качества. Руководство по качеству.
14. Структура документации системы менеджмента качества. Документированные процедуры. Обязательные процедуры.
15. Структура документации системы менеджмента качества. Записи по качеству.
16. Политика и цели предприятия в области качества.
17. Характеристика этапов работы по созданию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии.
18. Организационная структура проекта системы менеджмента качества.
19. Способы оценивания системы менеджмента качества. Аудит.
20. Способы оценивания системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.
21. Способы оценивания системы менеджмента качества. Самооценка.
22. Роль высшего руководства предприятия в системе менеджмента качества.
23. Общие понятия о системе качества предприятия. «Петля качества». Требования к системе качества.
24. Сертификация системы менеджмента качества.
25. Всеобщее управление качеством (TQM).
26. Нормативно-правовые акты России и Таможенного союза по безопасности пищевых продуктов.
26. Определение критических точек контроля производства.
27. Принципы установления процедур мониторинга критических точек контроля.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность категории "качество".
2. Управление качеством в системе общего менеджмента
3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

4. Качество и удовлетворенность потребителя.
5. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
6. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
7. Менеджмент качества: сущность и цели.
8. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
9. Зарубежный опыт в области управления качеством
10. Отечественный опыт в области управления качеством.
11. Японские модели управления качеством.
12. Европейская модель управления качеством.
13. Американская модель управления качеством.
14. Зарубежные премии в области качества.
15. Отечественные премии в области качества.
16. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
17. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
18. Системный подход в менеджменте качества.
19. Цикл PDCA Э. Деминга.
20. Функции управления качеством на предприятии.
21. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
22. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
23. Методы сбора информации о поведении потребителей.
24. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
25. Процессный подход системы менеджмента качества.
26. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
27. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
28. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
29. Сертификация системы менеджмента качества.
30. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
31. Основные методы оценки качества на предприятии.
32. Средства управления качеством на предприятии.
33. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
34. Статистические методы управления качеством.
35. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
36. Методы самооценки деятельности предприятия.
37. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
38. Результаты деятельности предприятия по управлению качеством.
39. Корпоративная культура и менеджмент качества.
40. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
41. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

4.4. Темы курсового проекта (курсовой работы)

Не предусмотрено

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

5.1. Учебно-методические рекомендации по изучению дисциплины (модуля)

Общие положения

Для успешного освоения дисциплины студент должен изучить следующие элементы образовательного процесса:

- самостоятельное изучение разделов и тем курса по учебникам и учебным пособиям с последующей самопроверкой и решением типовых задач;
- индивидуальные консультации (очные и письменные);
- посещение лекций, семинаров,
- сдача зачета по всему курсу.

Лекционные занятия (теоретический курс)

Общие рекомендации по подготовке к лекциям:

В период сессии студентам читаются лекции, на которых рассматриваются наиболее важные темы и разделы курса, а также рассматриваются вопросы, недостаточно полно или точно освещенные в учебной литературе или вызывающие затруднения у большого числа студентов.

При преподавании дисциплины используются преимущественно следующие типы лекционных занятий:

Лекция-дискуссия

Лекция-консультация

Лекции – вид учебного занятия, основанный на устном систематическом и последовательном изложении материала по какой-либо проблеме, теме.

Основные этапы подготовки к лекционному занятию:

1. определение темы лекции (название – лаконичное, краткое, четкое);
2. выделение главных вопросов;
3. определение объема материала по каждому вопросу (в результате определяется объем всей лекции);
4. подбор и изучение всего литературного материала;
5. подбор наглядного материала, ТСО и дидактического материала к нему;
6. составление плана лекции;
7. написание полного текста лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия. Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Раскрывая содержание учебных вопросов, акцентировать внимание студентов на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой студентов по конспектированию

лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару. Определить место и время консультации студентам, пожелавшим выступить на семинаре с докладами и рефератами по актуальным вопросам обсуждаемой темы.

Лекция должна быть органически связана с другими видами учебных занятий: семинарами, лабораторными работами, учебной и производственной практикой, самостоятельной работой студентов.

Рекомендации по темам:

п/п	Разделы (темы) дисциплины	Рекомендации
1.	История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.	Рассмотреть подходы разных авторов в научной литературе
2.	Системный подход к управлению качеством.	Рассмотреть подходы разных авторов в научной литературе
3.	Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	Рассмотреть подходы разных авторов в научной литературе
4.	Инструменты и методы Системы управления качеством.	Изучить литературу по теме
5.	Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества.	Рассмотреть подходы разных авторов в научной литературе Изучить отраслевую структуру

Семинарские занятия

Общие рекомендации по подготовке к семинарам:

Для более глубокого изучения курса экономики проводятся практические занятия (семинары), на которых обсуждаются и углубленно изучаются наиболее трудно усваиваемые темы.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара и составить список обязанностей и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Можно завести рабочую тетрадь, в которой учитывать посещаемость занятий студентами и оценивать их выступления в соответствующих баллах. Оказывать методическую помощь студентам в подготовке докладов и рефератов.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных

вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты, презентации.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Рекомендации по темам:

п/п	Разделы (темы) дисциплины	Рекомендации
1.	История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.	Подготовка докладов, тесты
2.	Системный подход к управлению качеством.	Подготовка докладов, тесты
3.	Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	Подготовка докладов, тесты
4.	Инструменты и методы Системы управления качеством.	Подготовка докладов, тесты
5.	Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества.	Подготовка докладов, тесты Кейс-стади

Образовательные технологии, используемые для проведения семинаров в интерактивной форме:

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентам эссе, тезисов или реферата по предложенной теме.

Метод кейс-стади – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора (самостоятельная работа студентов).

ГЛОССАРИЙ

Брак – это дефектная единица продукции, т. е. продукция, имеющая хотя бы один дефект.

Валидация: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств (3.8.1) того, что требования (3.1.2), предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация: Подтверждение на основе представления объективных свидетельств (3.8.1) того, что установленные требования (3.1.2) были выполнены.

Дефект – каждое отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Испытание – определение или исследование одной или нескольких характеристик изделия под воздействием совокупности физических, химических, природных или эксплуатационных факторов и условий.

Качество – совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000). Качество – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (ГОСТ 15467-79).

Квалиметрия – наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг.

Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП) устанавливает, обеспечивает и сохраняет необходимый уровень качества продукции при ее разработке, производстве и эксплуатации, поддерживаемый путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество продукции.

Контроль – это процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Механизм управления качеством продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Мотив (или побуждение) – стремление удовлетворить определенные потребности и нужды.

Мотивация персонала (в управлении качеством) – побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

Норма – положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации (ОК-ТЭСИ) – официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

Оценка уровня качества продукции — совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции и определение значений этих показателей при оценке качества продукции.

Параметрическая стандартизация основана на упорядочении объектов стандартизации при помощи составления параметрических рядов характеристик продукции, процессов, классификаторов и т.п.

Петля качества – замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение; подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования;

упаковка и хранение; реализация и распределение продукции; монтаж; эксплуатация; техническая помощь и обслуживание; утилизация.

Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Правила – документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.1)

Ревизия (проверка) – проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля.

Регламент – документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

Рекомендации – документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне

Самопроверка (самоконтроль) – персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию, а также с использованием предусмотренных измерительных средств с соблюдением заданной периодичности проверки.

Свойством называется объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении.

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Сертификация – деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Сертификация продукции – процесс, в результате которого государство совместно с производителем обеспечивает потребителю защиту его прав на приобретение продукции с декларированными в ГОСТах и нормативно-технической документации показателями качества и на объективную информацию об этой продукции.

Симплификация – процесс простого сокращения количества типов или других разновидностей изделий до количества, технически и экономически необходимого для удовлетворения потребностей.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система «ДЖИТ» (just in time – производство точно в срок) – комплекс управленческих действий ориентированный на ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

Система контроля качества продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Система сертификации – совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификации по правилам, установленным в этой системе.

Система сертификации однородной продукции – система сертификации, относящаяся к определенной группе продукции, для которой применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же процедура.

Способ (форма, схема) сертификации – определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям (далее – схема сертификации).

Стандарт – нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

Стандартизация – установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.

Теория «X» характеризуется авторитарным стилем управления, существенной централизацией власти, жестким контролем по параметрам, определяющим действия исполнителя.

Теория «Y» соответствует демократическому стилю управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе, учета соответствующей мотивации исполнителей и их психологических потребностей, обогащение содержания работы.

Теория «Z» отличается от теории «Y» акцентом на заботе о людях, характером процесса принятия управленческих решений (доминирование сопричастных методов), принципами занятости, продвижения и ответственности: присуща система пожизненного найма, горизонтальная и вертикальная ротация кадров через каждые два-три года, коллективная ответственность за результаты.

Технический контроль – проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям.

Технический регламент – регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарты, технические условия или кодекс установившейся практики, либо путем включения в себя содержания этих документов.

Технический уровень продукции – относительная характеристика качества продукции.

Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Унификация – действия, направленные на сведение к технически и экономически обоснованному рациональному минимуму неоправданного многообразия различных изделий, деталей, узлов, технологических процессов и документации.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

Управление качеством продукции – действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Уровень качества продукции – относительная характеристика, основанная на сопоставлении значений показателей, характеризующих техническое и эстетико-эргономическое совершенство комплексных показателей надежности и безопасности использования оцениваемой продукции.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Цикл Деминга – последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).

2. Учебно-методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельной работы

1) Учебно-методические рекомендации по изучению обучающимися вопросов, выносимых на самостоятельное изучение.

Виды и содержание самостоятельной работы студента по дисциплине:

- САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА С КНИГОЙ,
- САМОПРОВЕРКА,
- ВЫПОЛНЕНИЕ УПРАЖНЕНИЙ (РЕШЕНИЕ ТЕСТОВ),
- КОНСУЛЬТАЦИИ

2) Учебно-методические рекомендации по выполнению отдельных форм самостоятельной работы.

Самостоятельная работа с книгой

Начинать изучение курса в целом или темы семинарского занятия необходимо с рассмотрения его содержания по программе, затем приступить к рассмотрению отдельных тем. Сначала знакомятся с содержащимися в данной теме вопросами, их последовательностью, а затем уже приступают к изучению содержания темы. При первом чтении необходимо получить общее представление об излагаемых вопросах. При повторном чтении необходимо параллельно вести конспект, в который заносить все основные понятия и закономерности рассматриваемой темы, зависимости и их выводы; впервые встретившиеся термины с краткими пояснениями их сущности. По возможности старайтесь систематизировать материал, представляйте его в виде графиков, схем, диаграмм, таблиц - это облегчает запоминание материала и позволяет легко восстановить его в памяти при повторном обращении. Не старайтесь наполнить конспект отдельными фактами и цифрами, их всегда можно отыскать в соответствующих справочных материалах. Вникайте в сущность того или иного вопроса - это способствует более глубокому и прочному усвоению материала.

Переходить к изучению новой темы следует только после полного изучения теоретических вопросов, выполнения самопроверки и решения задач по предыдущей теме.

Самопроверка

Закончив изучение темы, ответьте на вопросы для самопроверки, которые акцентируют внимание на наиболее важных вопросах темы. При этом старайтесь не пользоваться конспектом или учебником. Частое обращение к конспекту показывает недостаточное усвоение основных вопросов темы. Необходимость частого обращения к учебнику показывает неумение правильно конспектировать основные понятия и закономерности темы. Внесите коррективы в конспект, который впоследствии поможет при повторении материала в период подготовки к зачёту.

Выполнение упражнений (решение тестов)

Для более прочного усвоения теоретического материала после самопроверки необходимо выполнить упражнения и ответить на вопросы тестов по пройденной теме.

Консультации

При возникновении затруднений при изучении теоретической части курса, ответов на вопросы для самопроверки или решении задач, следует обращаться за письменной или устной консультацией к преподавателю в институт. При этом необходимо точно указать вопрос, вызывающий затруднение, место в учебнике, где он разбирается.

Примеры тестовых заданий для самостоятельного контроля знаний при подготовке к практическим занятиям

Вопрос 1. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:

1. что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
2. что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
3. что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции

ции

Вопрос 2. Принцип «Роль руководства» означает, что:

1. на предприятии должно быть умелое руководство.

2. Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.

3. Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.

Вопрос 3. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:

1. эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
2. на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
3. достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную по-

ставщику продукцию

Вопрос 4. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:

1. необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
2. необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях

информации

3. непрерывное улучшение является постоянной целью организации

Вопрос 5. Принцип «Подход как к процессу» означает, что:

1. необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
2. желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется

как процессом

3. организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции

Вопрос 6. Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:

1. предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
2. подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают

качество продукции

3. управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации

Вопрос 7. Составной частью механизма управления качеством продукции является:

1. политика предприятия в области новой продукции
2. система менеджмента качества
3. система контроля качества продукции

Вопрос 8. Система менеджмента качества создается для:

1. реализации политики предприятия в области качества
2. объединение целей в области качества структурных подразделений организации
3. реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач

в области качества

Вопрос 9. Механизм управления качеством включает:

1. издержки предприятия
2. задачи стратегического планирования
3. реализацию продукции

Вопрос 10. Политика предприятия в области качества формируется:

1. руководством предприятия
2. Советом директоров предприятия
3. Нанятым квалифицированным менеджером

Темы докладов по дисциплине (очная форма обучения)

1. Отечественный опыт в области управления качеством.
2. Японские модели управления качеством.
3. Европейская модель управления качеством.
4. Американская модель управления качеством.
5. Зарубежные премии в области качества.
6. Отечественные премии в области качества.

7. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
8. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
9. Системный подход в менеджменте качества.
10. Цикл PDCA Э. Деминга.
11. Функции управления качеством на предприятии.
12. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
13. Процессный подход системы менеджмента качества.
14. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
15. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
16. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
17. Сертификация системы менеджмента качества.
18. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
19. Основные методы оценки качества на предприятии.
20. Средства управления качеством на предприятии.
21. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
22. Реинжиниринг бизнес-процессов в менеджменте качества.
23. Статистические методы управления качеством.
24. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
25. Методы самооценки деятельности предприятия.

Рекомендации по подготовке доклада.

Объем: не менее 7 страниц.

Количество использованных источников: не менее 3 за последние 3 года.

Процедура доклада:

- устное выступление,
- презентация с последующим обсуждением.

Критерии оценивания:

- соответствие заявленной теме – 1 балл,
- логичность и последовательность изложения материала – 2 балла,
- способность к работе с информационными источниками – 1 балл,
- способность к анализу – 3 балла,
- умение формулировать выводы – 3 балла.

Итого: максимум 10 баллов.

Темы контрольных работ (заочная форма обучения)

1. Управление качеством в системе общего менеджмента
2. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
3. Качество и удовлетворенность потребителя.
4. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
5. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
6. Менеджмент качества: сущность и цели.
7. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
8. Зарубежный опыт в области управления качеством
9. Отечественный опыт в области управления качеством.
10. Японские модели управления качеством.
11. Европейская модель управления качеством.
12. Американская модель управления качеством.
13. Зарубежные премии в области качества.

Рекомендации по подготовке контрольной работы

Объем: не менее 12 страниц.

Количество использованных источников: не менее 5 за последние 3 года.

Параметры:

- ширина верхнего поля - 15 мм;
- ширина нижнего поля - 20 мм;
- ширина правого поля - 10 мм;
- ширина левого поля - 25 мм.

Текст печатается через полтора интервала, 14 шрифтом, гарнитура Times New Roman.

Абзацный отступ — 5 знаков. Сноски печатаются через один интервал 10 шрифтом и нумеруются арабскими цифрами без скобки. Нумерация сносок начинается заново на каждой странице.

Нумерация страниц начинается со страницы 3. Титульный лист (1-я страница) и оглавление (2-я страница) не нумеруются.

Вставки на полях и между строк не допускаются.

При включении цитат обязательна ссылка на источник. Все сноски и подстрочные замечания должны быть на странице, к которой они относятся. Сокращения в тексте не допускаются, за исключением общепринятых.

Например: автор - авт., город - г., дополнение - доп., издание -изд., исследование - исслед., систематический - сист., Москва -М., раздел - разд., республика - респ.

Таблицы должны быть простыми и удобными для размещения в тексте. В графах таблиц необходимо повторять одинаковые цифры, символы, формулы и обозначения, не заменяя их кавычками или иными знаками.

Критерии оценивания:

- соответствие заявленной теме – 1 балл,
- логичность и последовательность изложения материала – 2 балла,
- способность к работе с информационными источниками – 1 балл,
- способность к анализу – 3 балла,
- умение формулировать выводы – 3 балла.

Итого: максимум 10 баллов.

Методические рекомендации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами по освоению дисциплины (модуля)

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы деятельности: самостоятельная работа по освоению и закреплению материала; индивидуальная учебная работа в контактной форме, предполагающая взаимодействие с преподавателем (в частности, консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся.

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья возможно

- использование специальных технических и иных средств индивидуального пользования, рекомендованных врачом-специалистом;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

На лекционном занятии рекомендуется использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры, как способ конспектирования.

Для освоения дисциплины (в т.ч. подготовки к занятиям, при самостоятельной работе) лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляется возможность использования учебной литературы в виде электронного документа в электронно-библиотечной системе Book.ru имеющей специальную версию для слабовидящих; обеспечивается доступ к учебно-методическим материалам посредством СЭО «Фемида»; доступ к информационным и библиографическим ресурсам посредством сети «Интернет».

5.2. Перечень нормативных правовых актов, актов высших судебных органов, материалов судебной практики

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 апреля 2017 г. № 301 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры" (ред.от 17.08 2020)

ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», (уровень магистратуры)» (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 13 августа 2020 г. N 1000);

локальными нормативными актами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет правосудия»;

рабочей программой дисциплины «Корпоративные стратегии и управление рисками».

5.3. Информационное обеспечение освоения дисциплины (модуля)

Информационные ресурсы Университета

№ п/п	Наименование	Адрес в сети Интернет	Условия доступа
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	https://znanium.com/ Основная коллекция Коллекция издательства Статут Znanium.com. Discovery для аспирантов	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
2.	ЭБС «ЮРАЙТ»	https://urait.ru/	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
3.	ЭБС «BOOK.ru»	https://www.book.ru/ коллекция издательства Проспект Юридическая литература; коллекции издательства Кнорус Право, Экономика и Менеджмент	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю

4.	East View Information Services	www.ebiblioteka.ru Универсальная база данных периодики (электронные журналы)	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
5.	НЦР РУКОНТ	http://rucont.ru/ Раздел Ваша коллекция – РГУП периодика (электронные журналы)	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
6.	Электронный каталог РГУП	http://biblioteka.raj.ru/MegaPro/Web	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
7.	Информационно-образовательный потенциал РГУП	http://op.raj.ru/ электронные версии учебных, научных и научно-практических изданий РГУП	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
8.	Система электронного обучения «Фемида»	https://femida.raj.ru Учебно-методические комплексы, Рабочие программы по направлению подготовки	Зарегистрированному пользователю по логину и паролю
9.	Система электронного обучения «Фемида»	Гарант, Консультант	По ip-адресу в университете
10.	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://rusneb.ru/	По ip-адресу в университете

Основная и дополнительная литература указаны в карте обеспеченности литературой.

6. Материально-техническое обеспечение

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются специальные помещения. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин. Демонстрационное оборудование представлено в виде мультимедийных средств. Учебно-наглядные пособия представлены в виде экранно-звуковых средств, печатных пособий, слайд-презентаций, видеофильмов, макетов и т.д., которые применяются по необходимости в соответствии с темами (разделами) дисциплины.

Для самостоятельной работы обучающихся помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Перечень специальных помещений ежегодно обновляется и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения ежегодно обновляется, утверждается и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

№ п\п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Реквизиты подтверждающего документа
Б1.В.В.3 .2	Менеджмент качества	Аудитория № 107 - для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (либо аналог)	по договору №17 от 17.03.2017 MS Windows 8

*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных ОПОП, оснащены наборами мультимедийного демонстрационного оборудования (компьютер с программным обеспечением, проектор, акустическая система) и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематическое иллюстрирование учебного процесса (слайд-презентации лекций, видеофильмы, видеоролики и т.п.)

7. КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ЛИТЕРАТУРОЙ

Кафедра: Экономика

Направление подготовки: 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль: «Стратегическое государственное и муниципальное управление»

Дисциплина: «Менеджмент качества»

Наименование, Автор или редактор, Издательство, Год издания, кол-во страниц	Вид издания	
	ЭБС (указать ссылку)	Кол-во печатных изд. в библиотеке вуза
1	2	3
Основная литература		
Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18003. - ISBN 978-5-16-011847-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1851438 (дата обращения: 10.05.2023). – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/product/1851438	
Басовский, Л. Е. Стратегический менеджмент : учебник / Л. Е. Басовский. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 365 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005115-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1190690 (дата обращения: 10.05.2023). – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/product/1190690	
Дополнительная литература		
Государственное и муниципальное управление : учебник / под ред. проф. Н.И. Захарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 289 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/1601. - ISBN 978-5-16-009194-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1859958 (дата обращения: 10.05.2023). – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/product/1859958	
Муниципальное управление и местное самоуправление : учебник / под ред. И.А. Алексеева. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 353 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5a02add719346.49419279. - ISBN 978-5-16-013173-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1901771 (дата обращения: 10.05.2023). – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=417102#bib	

Смирнов, Э. А. Управленческие решения : учебник / Э.А. Смирнов. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 362 с. — (Высшее образование). — DOI: https://doi.org/10.12737/2464 . - ISBN 978-5-369-00521-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2018249 (дата обращения: 10.05.2023). – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=428502#bib	
--	---	--

8. Фонд оценочных средств

8.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Таблица 8.1

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Код формируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.	ПК 5.1 ПК 5.2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты
2.	Системный подход к управлению качеством.	ПК 5.1 ПК 5.2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты.
3.	Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	ПК 5.1 ПК 5.2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты.
4.	Инструменты и методы системы управления качеством.	ПК 5.1 ПК 5.2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты. Деловая игра.
5.	Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества (СМК).	ПК 5.1 ПК 5.2	Фронтальный опрос. Доклады. Тесты.

8.2. Оценочные средства

Кафедра экономики

Деловая игра

по дисциплине **Менеджмент качества**

Тема 4. Инструменты и методы системы управления качеством.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

Индекс	Формулировка компетенции
ПК 5.1	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
ПК 5.2	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

Студенты разбиваются на 4 группы, в каждой из которых происходит деление на должности:

генеральный директор предприятия,
 директор по производству,
 директор по развитию продукта (услуги),
 специалист по качеству,
 коммуникатор (специалист по связям с общественностью),
 маркетолог.

Каждая группа определяет для себя вид деятельности в сфере услуг:

1. Медицинское учреждение (частная клиника, профильный медицинский центр);
2. Образовательное учреждение (колледж, институт);
3. Предприятие в сфере услуг красоты (косметический салон, салон красоты);
4. Предприятие по оказанию услуг питания (ресторан, кафе, бар).

Игра проводится в 2 этапа.

На первом этапе участники команд, выполняя свои должностные функции и распределяя полномочия, характеризуют систему качества для своей услуги.

Система качества должна включать описание следующих положений:

1. Характеристика услуги, ее конкурентные преимущества и особенности оказания услуги.
2. Показатели (критерии) качества, которые определяются как основополагающие для данной услуги.
3. Система обеспечения и контроля качества услуги.
4. Мероприятия в рамках программы повышения качества услуги на ближайшую перспективу (планируемые мероприятия).

На выполнение первой части выделяется 15 минут.

После командного обсуждения, участники команд, в соответствии с выполняемыми ролями, должны представить (в соответствии с положениями) свою систему качества в виде устной презентации (3 минуты).

Участники остальных команд должны отметить у себя наиболее запомнившиеся моменты выступлений.

На втором этапе командам предлагается выступить в роли потребителей, образующих фокус-группы по оценке качества предоставляемых услуг.

При этом команды оценивают услуги какой-либо другой команды, кроме своей.

Образованные фокус-группы формируют критерии качества услуги с точки зрения потребителей и сопоставляют с системой качества, предлагаемой командой-"производителем".

Критерии оценки деловой игры:

Критерии	Оценка	Баллы
Студент дает правильные ответы на 90-100 % заданий	<i>Отлично</i>	5-7

Студент дает правильные ответы на 70-90 % заданий	<i>Хорошо</i>	<i>3-5</i>
Студент дает правильные ответы на 50-70 % заданий	<i>Удовлетворительно</i>	<i>1-2</i>
Студент дает правильные ответы на менее 50 % заданий	<i>Неудовлетворительно</i>	<i>менее 1</i>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»
КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ

Кафедра экономики

по дисциплине **Менеджмент качества**

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

Индекс	Формулировка компетенции
ПК 5.1	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
ПК 5.2	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

Тема семинара 1: История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт.

п/п	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
.	Модели управления качеством в Японии.	ПК-5
.	Особенности развития Системы менеджмента качества в США.	ПК5
.	Европейская модель управления качеством.	ПК5
.	Отечественный опыт управления качеством.	ПК-5

Тема семинара 2: Системный подход к управлению качеством.

п/п	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
.	Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. Формирование отношения к качеству высшего руководства компании. .	ПК-5
.	Взаимоотношения общего менеджмента и менеджмента качества	ПК-5
.	Выявление и квалификация соотношения между направлениями целей предприятия и целей персонала	ПК-5

Тема семинара 3: Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.

п/п	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
.	Как политика в области качества может быть доведена до всех сотрудников организации?	ПК-5
.	Сущность принципа СМК "ориентация на потребителя".	ПК5
.	Что общего, в чем различие в видении и миссии компании?	ПК5

Тема семинара 4: Инструменты и методы Системы управления качеством.

п/п	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
.	Общая концепция "Дома качества".	ПК-5
.	Причинно-следственная диаграмма Исикавы	ПК5
.	Диаграмма разброса (рассеивания).	ПК5
.	Сбор парных данных для исследования зависимостей.	ПК-5

Тема семинара 5: Социально-экономические тенденции в развитии систем менеджмента качества.

п/п	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
.	Влияние общества на решение проблем качества.	ПК-5
.	Влияние корпоративной культуры предприятия на формирование системы менеджмента качества.	ПК5
.	Система менеджмента качества как коммуникационная система.	ПК5
.	Экономические показатели и оценка эффективности работы органов, осуществляющих контроль за качеством	ПК-5

1. Критерии оценки фронтального опроса:

Отвечает верно	3 балла
Отвечает с незначительными неточностями	2 балла
Отвечает с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	1 балл
Не может ответить	0 баллов

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»
КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ

Кафедра экономики

по дисциплине **Менеджмент качества**

Вопросы по контрольной работе

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

Индекс	Формулировка компетенции
ПК 5.1	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
ПК 5.2	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

Семинар 1.**Темы для контрольной работы:** Система менеджмента качества.

п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
.	Преобразуйте традиционную структуру управления предприятием в современную с учетом принципов менеджмента качества.	ПК-5

Семинар 2.**Темы для контрольной работы:** Принципы и организационные аспекты построения системы менеджмента качества.

п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
.	Сформулируйте (разработайте) политику в области качества для выбранной Вами компании.	ПК-5

Семинар 3.**Темы для контрольной работы:** Инструменты системы управления качеством.

п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
.	Вам на выбор будут выданы технические условия на продукцию. Необходимо: выделить основные компоненты свойств продукции; построить дерево потребительской удовлетворенности; рейтинг важности пожеланий потребителя и важности планируемых параметров качества (матрицу связей); дом качества.	ПК-5

Семинар 4.**Темы для контрольной работы:** Методы системы управления качеством.

п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
.	Разработайте контрольный листок применительно к производству ткани	ПК-5

Семинар 5.**Темы для контрольной работы:** Тенденции в развитии систем менеджмента качества.

п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
.	Обоснуйте влияние корпоративной культуры предприятия на формирование системы менеджмента	ПК-5

качества.	
-----------	--

2. Критерии оценки контрольной работы:

Выполняет работу верно	3 балла
Выполняет работу с незначительными неточностями	2 балла
Выполняет работу с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет	1 балл
Не может выполнить работу	0 баллов

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»
КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ**

Кафедра экономики

по дисциплине **Менеджмент качества**

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

Индекс	Формулировка компетенции
ПК 5.1	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
ПК 5.2	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

2. Перечень тем рефератов (эссе, докладов, сообщений):

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	Отечественный опыт в области управления качеством.	ПК-5
1.	Японские модели управления качеством.	ПК-5
3.	Европейская модель управления качеством	ПК-5

4.	Американская модель управления качеством.	ПК-5
5.	Зарубежные премии в области качества.	ПК-7
6.	Отечественные премии в области качества	ПК-7
7.	Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.	ПК-7
8.	Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.	ПК-5
9.	Системный подход в менеджменте качества.	ПК-5
10.	Цикл PDCA Э. Деминга.	ПК-5
11.	Функции управления качеством на предприятии	ПК-5

2. Критерии оценки контрольной работы:

соответствие заявленной теме	1 балл
логичность и последовательность изложения материала	2 балла
способность к работе с информационными источниками	1 балл
способность к анализу	3 балла
умение формулировать выводы	3 балла
Итого:	максимум 10 баллов

Рекомендации по подготовке рефератов (эссе, докладов, сообщений)

Объем: не менее 7 страниц.

Количество использованных источников: не менее 3 за последние 3 года.

Процедура доклада:

- устное выступление,
- презентация с последующим обсуждением.

Критерии оценивания:

- соответствие заявленной теме – 1 балл,
- логичность и последовательность изложения материала – 2 балла,
- способность к работе с информационными источниками – 1 балл,
- способность к анализу – 3 балла,
- умение формулировать выводы – 3 балла.

Итого: максимум 10 баллов.

Кафедра экономики

по дисциплине **Менеджмент качества****Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:**

Индекс	Формулировка компетенции
ПК 5.1	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
ПК 5.2	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

Вопросы для зачета

Промежуточная аттестация проводится в форме устного зачета

Зачет сдается в период экзаменационной сессии в соответствии с расписанием зачетов.

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплины: выполненных индивидуальных домашних заданий, пройденного тестирования, выступлений на семинарах, выполнения контрольной работы.

Зачет принимает лектор. Зачет проводится в устной форме по билетам. Экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи и примеры, связанные с курсом. При проведении зачета могут быть использованы технические средства. Количество вопросов в экзаменационном билете – 2.

Знания, умения, навыки студента на экзамене оцениваются оценками зачтено и незачтено.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами компетенций, предусмотренных данной рабочей программой.

Требования к результатам освоения дисциплины*	Оценка
<p>Студент усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять практические задания. Требуемые общекультурные и профессиональные компетенции сформированы.</p> <p>Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активной работы на семинарских занятиях.</p>	<i>Отлично</i>
<p>Студент усвоил основную и знаком с дополнительной литературой; демонстрирует знание программного материала, умение выполнять практические задания; правильно, но не всегда точно и аргументированно излагает материал.</p> <p>Требуемые общекультурные и профессиональные компетенции в целом сформированы.</p> <p>Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.</p>	<i>Хорошо</i>
<p>Студент усвоил основной программный материал в объеме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии; в целом справляет-</p>	<i>Удовлетворительно</i>

ся с выполнением заданий, предусмотренных программой; знаком с основной литературой, рекомендованной программой; испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса. Требуемые общекультурные и профессиональные компетенции формируются.	
Наблюдаются существенные пробелы в знаниях основного программного материала; допускаются принципиальные ошибки при изложении материала и выполнении предусмотренных программой заданий.	<i>Неудовлетворительно</i>
Знание теоретических вопросов и выполненные практические работы более 50%	<i>Зачтено</i>
Знание теоретических вопросов и выполненные практические работы менее 50%	<i>не зачтено</i>

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Управление качеством в системе общего менеджмента
2. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
3. Качество и удовлетворенность потребителя.
4. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
5. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
6. Менеджмент качества: сущность и цели.
7. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
8. Зарубежный опыт в области управления качеством
9. Отечественный опыт в области управления качеством.
10. Японские модели управления качеством.
11. Европейская модель управления качеством.
12. Американская модель управления качеством.
13. Зарубежные премии в области качества.
14. Отечественные премии в области качества.
15. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
16. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
17. Системный подход в менеджменте качества.
18. Цикл PDCA Э. Деминга.
19. Функции управления качеством на предприятии.
20. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
21. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
22. Методы сбора информации о поведении потребителей.
23. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
24. Процессный подход системы менеджмента качества.
25. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
26. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
27. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
28. Сертификация системы менеджмента качества.
29. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
30. Основные методы оценки качества на предприятии.
31. Средства управления качеством на предприятии.
32. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
33. Статистические методы управления качеством.

34. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
35. Методы самооценки деятельности предприятия.
36. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
37. Результаты деятельности предприятия по управлению качеством.
38. Корпоративная культура и менеджмент качества.
39. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
40. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

Кафедра экономики

по дисциплине **Менеджмент качества**

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

Индекс	Формулировка компетенции
ПК 5.1	Применяет инструменты оценки ресурсов при реализации управленческих решений в соответствии с изменениями внешней среды;
ПК 5.2	Формирует отчетно - распорядительную документацию, реализует методику оценки отклонений результатов хозяйственной деятельности и выявляет их причины.

Менеджмент качества

направление подготовки

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»,

профиль «Стратегическое государственное и муниципальное управление»

Билет № 1

1. Управление качеством в системе общего менеджмента
2. Функции управления качеством на предприятии.

Составитель(и) _____/Нуртдинов А.Р..

Зам.зав. кафедрой
доцент., к.э.н.

С.А. Башкирцева

Экзаменационный билет № 2

1. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
2. Методы сбора информации о поведении потребителей.

Составитель(и) _____/Нуртдинов А.Р..

Зам.зав. кафедрой
доцент., к.э.н.

С.А. Башкирцева

Экзаменационный билет № 3

1. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
2. Процессный подход системы менеджмента качества.

Составитель(и) _____/Нуртдинов А.Р..

Зам.зав. кафедрой
доцент., к.э.н.

С.А. Башкирцева

Экзаменационный билет № 4

1. Отечественный опыт в области управления качеством.
2. Основные методы оценки качества на предприятии.

Составитель(и) _____/Нуртдинов А.Р..

Зам.зав. кафедрой
доцент., к.э.н.

С.А. Башкирцева

Часть 1:

Вопрос 1. Типичными целями организации могут быть:

1. улучшение банковской деятельности,
2. сохранение доли на рынке,
3. улучшение логистической деятельности.

Вопрос 2. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:

1. конкуренты
2. кредитные организации
3. конечные потребители

Вопрос 3. Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:

1. финансовыми и налоговыми органами
2. счетной палатой
3. внешней организацией

Вопрос 4. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:

1. ИСО 9001:2000
2. **ИСО 9000:2000**
3. ИСО 9004:2000

Вопрос 5. СМК должна включать следующие системообразующие процессы:

1. управление персоналом,
2. **управление ресурсами,**
3. управление несоответствующей продукцией

Вопрос 6. Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:

1. разработка сети бизнес- процессов
2. **разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции**

3. распределение ответственности и полномочий

Вопрос 7. Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для:

1. **улучшения качества,**
2. управления качеством,
3. контроля качества

Вопрос 8. Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:

1. оценка хода реализации политики предприятия в области производства,
2. предварительный этап, предшествующий сертификации,
3. **оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества**

Вопрос 9. Субъект управления качеством- это:

1. поставщики
2. предприятия-смежники,
3. **руководство организации.**

Вопрос 10. Объект управления качеством- это:

1. **организация,**
2. Совет директоров организации
3. Руководство структурных подразделений организации

Часть 2:

Вопрос 1. Процессный подход- это:

1. принцип организации,
2. **политика качества организации,**
3. руководство к деятельности организации.

Вопрос 2. Процесс определяется как:

1. управляющая деятельность, имеющая входы и выходы
2. получение конечной продукции организации
3. **совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выход**

Вопрос 3. Добавленная ценность- это:

1. меньший размер исходных ресурсов
2. разница между выручкой и затратами на изготовление и реализацию продукции
3. **достигнутая экономия ресурсов всех видов при изготовлении и реализации продукции на рынке**

Вопрос 4. Бизнес- процессы- это:

1. **процессы, создающие добавленную ценность,**
2. процессы финансового менеджмента,
3. процессы, определяющие эффективность того или иного вида бизнеса.

Вопрос 5. Основные процессы- это:

1. основные процессы получения заготовок продукции
2. процессы приобретения ресурсов для выпускаемой продукции
3. **процессы жизненного цикла продукции**

Вопрос 6. Обеспечивающие процессы-это:

1. процессы, обеспечивающие повышение качества производимой продукции,
2. информационное обеспечение
3. управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации

Вопрос 7. К основным процессам, добавляющим стоимость относится:

1. реализация продукции
2. менеджмент инноваций
3. менеджмент персонала

Вопрос 8. Требования к процессам менеджмента качества приведены в следующих разделах ГОСТ Р ИСО 9001: 2001:

1. раздел 4
2. раздел 7
3. раздел 8

Вопрос 9. Дерево процессов- это:

1. линейная структура процессов
2. изображение процессов в виде граф-дерева
3. древовидное представление символики, относящейся к менеджменту качества

Вопрос 10. Элементами дерева процессов являются:

1. рабочие инструкции организации
2. предписания руководства в области качества
3. под процессы качества

Часть 3:

Вопрос 1. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:

1. стратегически планировать требования потребителей,
2. определять последовательность и взаимодействие процессов
3. учитывать колебание рыночной стоимости исходных ресурсов

Вопрос 2. Требования к определению процессов означает, что организация должна:

1. определять потребителей каждого процесса
2. определять себестоимость каждого процесса
3. определять торговую марку для каждого процесса

Вопрос 3. Требования к мониторингу означает, что организация должна:

1. знать поставщиков для своей продукции
2. повышать качество комплектующих
3. определять удовлетворенность своей продукцией

Вопрос 4. Требования к изменению процессов означает, что организация должна:

1. необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
2. необходимо постоянно улучшать сведения и знания по мониторингу, зафиксированных на машинных носителях
3. определять, какие изменения необходимы

Вопрос 5. Требования к «принятию мер, необходимых для достижения запланированных результатов» означает, что организация должна:

1. определять корректирующие и предупреждающие действия
2. определять желаемый результат, который продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
3. управлять бизнес-процессами изготовления продукции

Вопрос 6. Требования к определению последовательности процессов означает, что организация должна:

1. определять общий поток процессов
2. определять подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышающей качество продукции

3. определять взаимосвязанные процессы, способствующие повышению энергоемкости организации

Вопрос 7. Требования к обеспечению наличными ресурсами означает, что организация должна:

1. определять эффективность в области производства новой продукции
2. **разрабатывать систему обеспечения менеджмента качества в области сборки продукции**
3. виды ресурсов для каждого процесса

Вопрос 8. Требования к обеспечению информацией означает, что организация должна:

1. **использовать САПР для подготовки производства новой продукции**
2. определять источники внешней и внутренней информации
3. определять производительность системы документооборота

Вопрос 9. Требования к анализу процессов означает, что организация должна:

1. определять издержки предприятия
2. корректировать задачи стратегического планирования
3. **определять, о чем свидетельствуют результаты анализа**

Вопрос 10. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:

1. умело руководить предприятием
2. обеспечивать производство требуемыми ресурсами
3. **принимать меры для достижения запланированных результатов**

Критерии оценки тестов (за 10 тестов):

8-10 правильных ответов	3 балла
5-7 правильных ответов	2 балла
2-4 правильных ответов	1 балл
0-1 правильных ответов	0 баллов