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

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНО
И.о. директора
А.И. Медведев

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Менеджмент организации
(наименование образовательной программы)

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

ФТД.В.01 Управление качеством
(код и наименование РПД)

38.04.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Очная, заочная
(формы обучения)

Год набора - 2023

Хабаровск, 2023 г.

Автор-составитель:
кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и государственного управления Басова С. Н.

зав кафедрой
менеджмента и государственного управления кандидат социологических наук, доцент Н.П. Сидорова

РПД Управление качеством одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

Протокол от «22» мая 2023 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Содержание и структура дисциплины 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 10
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 20
6. Методические материалы для освоения дисциплины 22
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 26
7.1. Основная литература 26
7.2. Дополнительная литература 26
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 27
7.4. Интернет-ресурсы 27
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 28

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

Дисциплина ФТД.В.01 Управление качеством обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	способен выявлять данные, необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления; осуществлять сбор данных, как в полевых условиях, так и из основных источников социально-экономической информации: отчетности организаций различных форм собственности, ведомств и т.д., баз данных, журналов, и др., анализ и обработку этих данных	ПКс – 1.2	Формирование способности выявлять данные, необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления

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

ОТФ/ТФ / трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)/ Проведение мониторинга устранения менеджментом выявленных нарушений, недостатков и рисков (А/03.5)	ПКс – 1.2	на уровне знаний: основные функциональные стратегии и системы качества
		На уровне умений: Умение проводить системный анализ каждой из имеющихся стратегий, выявлять наиболее приоритетные стратегии, принимать обоснованные управленческие решения на основе анализа функциональных стратегий фирмы
		на уровне навыков: - навык проведения анализа существующей системы качества

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Объем дисциплины ФТД.В.01 Управление качеством составляет:

- очная форма обучения – 36 ак / 27 астр. часов (1 зачетная единица) (4ак/3 астр – лекционных часов, 6 ак/4,5 астр. часов практических занятий, в т.ч. на занятия в интерактивной форме – 2 ак/1,5 астр. часов) и 26 ак/19,5 астр. часов на самостоятельную работу обучающихся.

- заочная форма обучения - 36 ак /27 астр. часов (4 ак/3 астр. – лекционных часов, 4 ак./3 астр. часов практических занятий , в т.ч. на занятия в интерактивной форме – 2 ак/1,5 астр. часов) и 24 ак/18 астр. часов на самостоятельную работу обучающихся, 4 ак./3 астр часов - контроль. (самостоятельная работа обучающихся в период зачетно-экзаменационной сессии).

Дисциплина ФТД.В.01 Управление качеством изучается магистрантами очной формы обучения на втором курсе, в третьем семестре, заочной формы обучения – на втором курсе, в третьем семестре. При реализации дисциплины Б1.В.02.03 Экономика и управление организацией предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий (ДОТ), электронного обучения (ЭО).

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы после окончания срока выполнения согласно установленному графику.

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	Частично контактная аудиторная работа / в СДО
Практические занятия	Частично контактная аудиторная работа / в СДО
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	посредством СДО
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Опрос, реферат, тестирование	Частично контактная аудиторная работа / в СДО
Практические задания, деловая игра	Частично контактная аудиторная работа / в СДО
Зачет	Частично с применением ДОТ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом: зачет, устно в ДОТ.

3. Содержание и структура дисциплины

*3.*1 Структура дисциплины

Очная форма обучения

№п/п	Наименование теми/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем По видам учебных				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
1.	Понятие качества. Категории качества. Качество как объект управления	6	2				4	О, Р, Т
2.	Управление качеством в США, Японии, России	4			2		2	О, ДИ, Р
3.	Комплексные системы управления качеством. TQM.	4					4	О, Р
4.	Диагностика качества продукции и услуг	4					4	О
5.	Статистические методы оценки качества	3	1				2	О, Р
6.	Стандартизация	2					2	О, Р
7.	Сертификация	4			2		2	О
8.	Стандарты ИСО серии 9000	5	1				4	О, ДИ
9.	Модели совершенствования организации	4			2		2	О, ПЗ, Р
	Промежуточная аттестация							З
	Всего академич.часов	**36**	**4**		**6**		**26**	
	Всего астроном. часов	**27**	**3**		**4,5**		**19,5**	

Примечание:

** формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), практическое задание (ПЗ)), тестирование(Т), реферат (Р), деловая игра (ДИ)).*

***формы промежуточной аттестации: зачет (З)*

Заочная форма обучения

№п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины,час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
1.	Понятие качества. Категории качества. Качество как объект управления	4	2				2	О, Р, Т
2	Управление качеством в США, Японии, России	4			2		2	О, ДИ, Р
3	Комплексные системы управления качеством. TQM.	4					4	О, Р
4	Диагностика качества продукции и услуг	4	2				2	О
5	Статистические методы оценки качества	2					2	О, Р
6	Стандартизация	2					2	О, Р
7	Сертификация	6			2		4	О
8	Стандарты ИСО серии 9000	4					4	О, ДИ
9	Модели совершенствования организации	2					2	О, ПЗ, Р
Промежуточная аттестация		4/3				4/3		З
Всего академич.часов		**36**	**4**		**4**	**4**	**24**	
Всего астроном. часов		**27**	**3**		**3**	**3**	**18**	

Примечание:

** формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), практическое задание (ПЗ)), тестирование(Т), реферат (Р), деловая игра (ДИ)).*

***формы промежуточной аттестации: зачет (З)*

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие качества. Категории качества. Качество как объект управления

Понятие качества как философская категория. Типы качества. Основания для классификации типов качества: через форму проявления; по природе носителей; структурный подход; системный подход; по функциям.

Качество как социальная категория. Качество жизни. Составляющие социального качества: качество общества; качество общностей; качество культуры; ментальность; духовность; качество человека; образ жизни; качество жизни; качество хозяйства. Модель качества жизни: целостность; духовность; безопасность; справедливость; качество культуры; качество образования; адекватное питание; качество природной среды; качество здоровья, популяции; экологичное жилище; услуги для развития общества.

Качество как экономическая категория. Эффективность и качество. Конкурентоспособность. Ориентация на потребителя. Свойства для оценки качества: технический уровень; эстетический уровень; эксплуатационный уровень; техническое качество. Значение повышения качества.

Характеристика требований качества: назначения, безопасность, экологичность, надежность, эргономики, ресурсосбережения, технологичности, эстетичности. Показатели

качества.

Интегральная система управления качеством. Элементы интегральной системы управления качеством: субъект управления; средства и методы управления; объект управления; цели управления.

Методы управления качеством. Организационные: стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные. Организационно-технические: методы контроля качества и методы регулирования качества. Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством.

Основные направления совершенствования деятельности: заинтересованность высшего руководства; создание коллегиального руководства улучшением деятельности; вовлечение всего руководящего состава; обеспечение коллективного участия; обеспечение индивидуального участия; создание групп по совершенствованию систем и процессов; вовлечение поставщиков; обеспечение качества функционирования систем управления; формирование стратегии и тактики улучшения деятельности; создание системы поощрения и признания заслуг.

Формирование стратегии, тактики и краткосрочное планирование повышения качества.

Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации. Коллективное участие в совершенствовании деятельности.

Тема 2. Управление качеством в США, Японии, России

Управление качеством в Америке (Э. Деминг).

Особенности японской системы управления качеством: всеобъемлющее управление качеством на уровне фирмы, участие в нем всех работников; подготовка и повышение квалификации кадров в области управления качеством; деятельность кружков качества; инспектирование и оценка деятельности по управлению качеством; использование статистических методов; общенациональная программа по контролю качества.

Управление качеством в России: БИП (бездефектное изготовление продукции); - КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий); Система НОРМ (ресурс до первого капитального ремонта). Комплексная система управления качеством продукции.

Тема 3. Комплексные системы управления качеством. TQM. Принципы управления качеством

Структурно-функциональная организация системы управления качеством. Нормативно-правовое обеспечение системы управления качеством. Планирование, анализ, контроль качества. Обеспечение качества функционирования систем управления. Система управления по отклонениям. Система поощрения. Конкуренция качества. Стоимость полного жизненного цикла. Цикл Шехарта (планировать – выполнять – контролировать – действовать). Четырнадцать принципов управления В.Э.Деминга. Руководство поуправлению качеством Д.Джурана (три аспекта стратегического планирования качества в организации): планирование качества, улучшение качества, управление качеством. Цикл качества К. Исикавы: качество продукта, послепродажное обслуживание, качество управления, сама компания, человеческая жизнь.

Концепция нулевых дефектов Ф. Кросби.

История и предпосылки возникновения всеобщего управления качеством - TQM. Цели и задачи TQM. Концепции менеджмента качества: система качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Принципы TQM.

Тема 4. Диагностика качества продукции и услуг

Измерение и анализ производства. Сбор и анализ данных. Методы определения показателей качества. Методология измерения. Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. Методы измерения показателей качества: квалиметрия; инструментальные методы; экспертные методы; методы сравнения;

статистические методы; социологические методы. Комплексные показатели качества.

Технология диагностики истории усовершенствования качества. Этапы диагностики: выбор темы; сбор и анализ данных; причинный анализ; планирование и внедрение решения; оценка эффекта. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ. Анализ качества деятельности предприятия. Показатели качества труда: трудовой потенциал; уровень организации труда; результативность.

Метрология в управлении качеством. Организационно-правовые основы законодательной метрологии.

Тема 5. Статистические методы оценки качества

Имидж места. Как можно измерить имидж места. Процесс формирования имиджа места. Ключевые инструменты популяризации имиджа места. Виды имиджа. Положительный имидж места. Негативный имидж места. Слабый имидж места. Противоречивый имидж территории.

Процесс продвижения имиджа места и его посланий.

Особенности брендинга в государственном секторе. Сущность и ключевые элементы бренда территории. Функции бренда. Процесс создания желательной идентичности бренда. Сущность и значение повторного изобретения бренда.

Тема 6. Стандартизация

Стандарт. Государственный стандарт. Отраслевой стандарт – ОСТ. Стандарты предприятий СТП. Стандарты научно-технических и инженерных обществ СТО. Межгосударственный стандарт СНГ – ГОСТ. Международный стандарт – ИСО.

Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Организация работы по стандартизации. Стимулирование применения государственных стандартов.

Тема 7. Сертификация

Сертификация. Сертификация продукции и услуг. Сертификат. Сертификат соответствия. Добровольная и обязательная сертификация. Классификация наиболее распространенных систем сертификации по основным классификационным признакам. Национальная система сертификации продукции. Госстандарт России. Региональная международная система сертификации продукции. Международная система сертификации продукции.

Этапы проведения сертификации системы качества: предварительная проверка и оценка системы качества; окончательная проверка, оценка и выдача сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта.

Тема 8. Стандарты ИСО серии 9000

История создания стандартов качества. Цель стандартов ИСО. Структура семейства стандартов ИСО 9000. Требования стандартов ИСО. Виды моделей системы качества: международные стандарты ИСО 9000:2000.

Перечень и общая квалификация документов и стандартов серии ИСО 9000.

Тема 9.Модели совершенствования организации

Самооценка организации на соответствие критериям моделей совершенствования. Модели самооценки организации. Критерии модели самооценки. Оценка организации в рамках критериев модели. Самооценка образовательных учреждений на соответствие критериям модели отраслевой премии в сфере высшего образования. Подготовка отчетов по моделям премии.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1 В ходе реализации дисциплины ФТД.В.01 Управление качеством используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся

− при проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, тестирование; реферат;

− при проведении занятий семинарского типа (ДОТ): тестирование, опрос, практическое задание.

− при контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): тестирование, опрос;

− при контроле результатов самостоятельной работы студентов (ДОТ): тестирование (ДОТ), опрос.

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
Понятие качества. Категории качества. Качество как объект управления	О, Р, Т	О, Р, Т
Управление качеством в США, Японии, России	О, ДИ, Р	О, ДИ, Р
Комплексные системы управления качеством. TQM. Принципы управления качеством	О, Р	О, Р
Диагностика качества продукции и услуг	О	О
Статистические методы оценки качества	О, Р	О, Р
Стандартизация	О, Р	О, Р
Сертификация	О	О
Стандарты ИСО серии 9000	О, ДИ	О, ДИ
Модели совершенствования организации	О, ПЗ, Р	О, ПЗ, Р

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1. Понятие качества. Категории качества. Качество как объект управления

Типовые вопросы для опроса

1. Образ качества и его слагаемые.
2. Генезис понятия качества.
3. Интегральная модель качества.
4. Цель и типы качества.
5. Системное качество.
6. Функции качества.
7. Дайте характеристику пяти звезд качества.
8. Классификация типов качества.

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

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

Типовые тестовые задания

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:
   1.прогресс
   2.принцип дефицита
   3.принцип прогрессии
   4.принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
   1.безопасность
   2.заработная плата
   3.мотиваторы
   4.факторы гигиены

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
   1. управление качеством
   2. система менеджмента качества
   3. цель управления качеством
   4. жизненный цикл продукта

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
   1.процесс
   2.агрегат
   3.производство
   4.планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:
   1.Возможности - Результаты
   2.Руководство – Процессы – Деловые результаты
   3.Объем производства - Выручка
   4.Ни одно из перечисленых

6. Объектом качества может быть:
   1.деятельность или процесс
   2.продукция
   3.организация, система или отдельное лицо
   4.любое из вышеперечисленных понятий

7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
   1.ценность продукта
   2.стоимость продукта
   3.цену продукта
   4.потребительские свойства продукта

8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
   1.неисправность
   2.брак
   3.дефект
   4.поломка

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
   1.нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
   2.да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
   3.мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
   4.нет, это не цифровой показатель

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления

организацией и выполняются процессы управления, называется:

1.управлением инновационной деятельностью
2.технологией управления
3.системой управления
4.философией управления

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

1.разработка концепции проекта - реализации проекта
2.выявление инновационной проблемы - поиск решения
3.целеполагание - осуществление проекта
4.планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1.конструкция
2.система
3.производственный процесс
4.ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленых не является основной - это:

1.«потери для общества»
2.«планируй, проверяй, действуй»
3.«стоимость процесса»
4.«предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

1.производственные затраты
2.неконформные затраты
3.конформные затраты
4.непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

1.стадия подъема
2.точка перелома
3.стадия спада
4.ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1.качество
2.стандарт
3.потребительские свойства
4.товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

1.Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
2.Система менеджмента качества. Требования.
3.Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4.Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1.валидация
2.испытание
3.анализ
4.верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1.все перечисленные

2.система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству

3.комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.

4.управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

1.1950 году
2.1942 году
3.1992 году
4.1928 году

Типовые оценочные материалы по теме 2. Управление качеством в США, Японии, России

Типовые вопросы для опроса

1. Управление качеством в Японии.
2. Управление качеством в Америке.
3. Управление качеством в России.
4. Кружки качества.
5. Какова роль конкурсов в повышении качества?
6. Правительственная премия качества в РФ
7. Критерии премии Болдриджа.
8. Критерии премии Деминга.
9. Критерии Европейской награды за качество.

Деловая игра
«Выявление и оценка методов управления качеством
в Указе Петра 1»
Форма: работа индивидуальная или в парах.
Время - общее 20 мин. (10 мин – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение).
Инструкция: Прочитайте внимательно Указ Петра 1 и выявите согласно изученной классификации методы управления качеством, дайте им оценку.
Стимульный материал: Указ января 11 дня о 1723 года. Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри. Понеже он, подлец, осмелился войску государеву продавать негодные пищали и фузеи. Старшину альдермалов Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов. Пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано Оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, сами проверят и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортятся. Буде заминка в войске приключится при сражении по недогляду, бить оных кнутъями нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за одно ружье. Старшине адельману - бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтер-офицеры. Дьяка отдать в писари. Подьячего лишить воскресной чарки сроком на один год. Новому хозяину Ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подъячным избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.
Роль управления качеством в общей системе менеджмента.

Современная концепция управления качеством
Зарубежный и отечественный опыт управления качеством

Типовые оценочные материалы по теме 3. Комплексные системы управления качеством. TQM. Принципы управления качеством

Типовые вопросы для опроса

1. Определите взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2. Определите систему показателей качества.
3. Определите принципы TQM.
4. Этапы процесса обеспечения качества.
5. Что собой представляет система управления по отклонениям?
6. Что собой представляет система поощрения?
7. Что такое конкуренция качества?
8. Что собой представляет цикл Шухарта?
9. Основные проблемы внедрения TQM.
10. Какие функции включает система управления качеством?
11. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
12. Каковы цели политики в области качества?
13. Что понимается под системой экономических планов и каково их значение?

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.
Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации
Показатели качества и методы их определения
Особенности японской системы управления качеством
Основные направления в области управления качеством

Типовые оценочные материалы по теме 4. Диагностика качества продукции и услуг

Типовые вопросы для опроса

1. Определите понятие «квалиметрия».
2. В чем особенности измерения качества на предприятии?
3. Какие методы используются для анализа качества на предприятии?
4. Какова последовательность этапов диагностики?
5. Как можно ускорить получение выводов о предмете исследования по первичным данным?
6. Что собой представляют комплексные показатели качества?
7. Определите специфику применения социологических методов при измерении качества.
8. Перечислите компоненты производительности.
9. Определите показатели качества труда.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Статистические методы оценки качества

Типовые вопросы для опроса

1. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
2. Для каких целей используются контрольные карты Шухарта?
3. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов (схемы Исикавы)?
4. Какие этапы включает построение диаграмм Парето?
5. Как увязать показатели потребительского и производственного качества?
6. Какие задачи решает статистический приемочный контроль по альтернативному признаку?
7. Расскажите о стандартах статистического приемочного контроля.
8. Для чего применяются планы непрерывного выборочного контроля?
9. Какую роль играют контрольные листы в системе методов управления качеством?

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества

Кружки качества, их роль и особенности деятельности

Коллективные формы участия в совершенствовании качества. Формы мотивации персонала к повышению качества работы

Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством

Функционирование системы обеспечения качества

Типовые оценочные материалы по теме 6. Стандартизация

Типовые вопросы для опроса

1. Причины возникновения стандартов.
2. Этапы стандартизации на российской территории.
3. Цели стандартизации.
4. Метрологическое обеспечение качества продукции.
5. Роль стандартизации в управлении качеством?
6. Какие стандарты включены в Государственную систему стандартизации Российской Федерации?

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества

Организационно-правовые основы стандартизации в России

Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества

Типовые оценочные материалы по теме 7. Сертификация

Практическое занятие в интерактивной форме «дискуссия» по следующим вопросам:

1. Что такое сертификация?
2. Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?
3. Перечислите восемь схем сертификации третьей стороной.
4. Что такое сертификация соответствия?
5. Что такое система сертификации?
6. В чем различие понятий сертификация соответствия и сертификат соответствия?
7. Что такое знак соответствия для сертификации?
8. Что такое аккредитация и система аккредитации (лабораторий)?
9. Что является нормативной базой сертификации системы качества?
10. Кто является объектом аккредитации?
11. Что такое декларация о соответствии?
12. Что такое обязательная сертификация?
13. Что такое реестр систем качества?
14. Последовательность процедур сертификации продукции.
15. Как осуществляется сертификация импортной продукции?
16. Перечислите основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности?
17. Основные этапы сертификации производства.

Типовые оценочные материалы по теме 8. Стандарты ИСО серии 9000

Типовые вопросы для опроса

1. Роль стандартов ИСО 9000:2000 в возникновении менеджмента качества?
2. Использование международных стандартов ИСО 9000:2000.

3.Международная практика сертификации.
4.Подготовка предприятия к стандартизации по ИСО 9000:2000.
5.Какие документы необходимы для получения ИСО?
6.Каковы правила применения сертификата и знака соответствия системы качества?

Деловая игра: Работа в группах по 4-5 чел.

Каждая группа должна разработать и сформулировать политику предприятия в области качества.

Для выполнения задания группа студентов должна:

1	Основать предприятие	придумать название, структуру, вид деятельности
2.	Организовать рабочую группу по разработке политики в области качества, в которую должны войти:	- директор предприятия - заместитель по качеству, в т.ч. за ведение документации - владелец процессов, отвечающий за этапы жизненного цикла продукции
3.	Разработать политику в области качества, используя:	ГОСТ Р ИСО 9000- «Основные положения и словарь»

Далее группа должна оформить документально «политику предприятия в области качества». Политика в области качества – один из первых документов, разрабатываемый при внедрении системы менеджмента качества на предприятии, поэтому он должен быть правильно оформлен и обязательно содержать указанные ниже разделы:

Название предприятия
Утверждаю
Генеральный директор
(название предприятия)

_____
(подпись, расшифровка подписи)
«____»_____20____г.

Политика в области качества

1.Назначение и область применения документа
2.Нормативные ссылки

Ссылки на ГОСТы Р ИСО серии 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000- 2008)
«Основные положения и словарь»

3. Словарь

Привести в алфавитном порядке все термины, используемые в документе (см. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Основные положения и словарь»).

4. Содержание

- Основная цель предприятия в области качества
- Задачи в области качества
- Пути достижения цели и решения задач

5. Документирование и архивирование

Подлинник документа после окончания срока действия хранится в архиве (число лет)

6. Порядок внесения изменений

Срок и порядок пересмотра документа

7. Рассылка

Примеры политики в области качества некоторых предприятий предоставляет преподаватель.

<u>Типовые практические задания</u>

Задание 1. Укажите, какие пункты стандарта ИСО-9001:2008 требуют ведения и хранения зарегистрированных данных по качеству.

Задание 2. Перечислите блоки ответственности высшего руководства организации по ИСО-9001:2008.

Задание 3. Каким образом (документами) можно подтвердить выполнение требований п.5.5.1 «Ответственность и полномочия» ИСО-9001:2008.

Задание 4. Какие процессы контроля (отслеживания), измерения и анализа Вы бы применили для демонстрации соответствия продукта требованиям потребителя.

Типовые оценочные материалы по теме 9. Модели совершенствования организации

Типовые вопросы для опроса

1. Характеристика этапов разработки СМК.
2. Технология внедрения СМК на предприятии.
3. Системы управления окружающей средой.
4. В чем заключается взаимосвязь подходов в организации СМК по стандартам ИСО серии 9000 с системами управления окружающей средой по стандартам ИСО серии 14000?
5. Цели внедрения НАССР.
6. Что такое бенчмаркинг?
7. Что такое реинжиниринг?
8. Из чего складываются затраты на качество?
9. Что такое сертификация?
10. Цели сертификации СМК?
11. Последовательность работ по сертификации СМК?
12. 12.Последовательность проведения аудита СМК?
13. Кодекс аудиторов.
14. Приведите примеры применения CALS CAQ технологий.
15. Элементы интегрированных систем.
16. Цель создания интегрированных систем управления предприятием.
17. Примеры интегрированных систем управления предприятием.

Типовое практическое задание

Изучив стандарты, учебную литературу, лекции, дать ответ на следующие вопросы, обсудив их в форме дискуссии.

	Вопросы	Ответы
1.	Что такое политика в области качества?	
2.	Кто разрабатывает политику предприятия в области качества?	
3	На основании каких нормативных документов разрабатывается политика в области качества?	
4.	Кто утверждает политику в области качества?	
5.	Зачем нужна политика в области качества?	
6.	Из каких разделов состоит политика в области качества?	

Качество самостоятельной работы обучающихся, уровень их самоподготовки, регулярное выполнение заданий, выданных преподавателем, повышают эффективность лекционных, семинарских и практических занятий по дисциплине (модулю).

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2. Эволюция парадигмы управления качеством.
3. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
4. Современная концепция управления качеством
5. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством
6. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации
7. Показатели качества и методы их определения
8. Особенности японской системы управления качеством
9. Основные направления в области управления качеством
10. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества

11.Кружки качества, их роль и особенности деятельности
12.Коллективные формы участия в совершенствовании качества. Формы мотивации персонала к повышению качества работы
13.Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством
14.Функционирование системы обеспечения качества
15.Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества
16.Организационно-правовые основы стандартизации в России
17.Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества
18.Сертификация в системе обеспечения качества

Тестирование оценивается по 5-ти балльной шкале в зависимости от количества верных ответов:

9-10 верных ответов –5 баллов;
7-8 верных ответов – 4 балла;
5-6 верных ответов – 3 балла;
4 и менее верных ответов – 0 баллов.

Устные ответы при проведении опроса оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – обучающийся полно и верно, самостоятельно отвечает на поставленный вопрос, использует различные источники, ссылается на нормативно-правовые акты, выражает собственное мнение, способен на обобщения;

4 балла – обучающийся достаточно полно и верно, самостоятельно отвечает на поставленный вопрос, при ответе использует преимущественно заимствованные материалы лекционных занятий и теоретических источников, ссылается на нормативные акты;

3 балла – обучающийся испытывает затруднения при ответе на поставленный вопрос, не может привести дополнительную информацию;

0 баллов – обучающийся не может ответить на поставленный вопрос.

Рефераты оцениваются по 10-ти балльной шкале по следующим критериям:

Защита рефератов осуществляется в форме групповой дискуссии[1], которая предполагает активное взаимодействие обучающегося с другими обучающимися и преподавателем. Дискуссия направлена на развитие коммуникативных навыков и формирования собственной позиции по рассматриваемой проблеме, оценивается процедура представления реферата группе и аргументированность ответов на задаваемые выступающему вопросы.

10 баллов – реферат выполнен с соблюдением всех требований к письменным работам обучающихся; тема раскрыта полностью; верно определены объект и предмет исследования; представлен широкий перечень источников (не менее 10); проведен сравнительный анализ; использована действующая нормативно-правовая база; приведены различные точки зрения; сделаны выводы; обучающийся доступно с использованием профессиональной терминологии, без существенной опоры на текст представил основную проблему, которой был посвящен реферат и пути ее решения; обучающийся представил полные и развернутые ответы на вопросы группы, сформировал и отстаивает собственную позицию по рассматриваемой проблеме;

8 баллов – реферат выполнен с соблюдением всех требований к письменным работам обучающихся; тема раскрыта; представлен широкий перечень источников (не менее 10), использована действующая нормативно-правовая база; сравнительный анализ и выводы не представлены; обучающийся доступно, но с существенной опорой на текст, с использованием профессиональной терминологии представил основную проблему, которой был посвящен реферат; обучающийся представил достаточно полные ответы на вопросы

[1] Защита реферата в форме групповой дискуссии в рамках практического занятия является интерактивной формой проведения занятия

группы, сформировал собственную позицию по рассматриваемой проблеме;

6 баллов – реферат выполнен с соблюдением всех требований к письменным работам обучающихся; тема раскрыта не полностью, объект и предмет исследования определены неверно; обучающийся доступно, но с существенной опорой на текст, с частичным использованием профессиональной терминологии представил основную проблему, которой был посвящен реферат; обучающийся представил ответы не на все вопросы группы, не сформировал собственную позицию по рассматриваемой проблеме;

0 баллов – тема не раскрыта; неверно определены объект и предмет исследования; список использованных источников недостаточен; отсутствует сравнительный анализ; не сделаны выводы; обучающийся с существенной опорой на текст, без использования профессиональной терминологии представил содержание реферата без формулировки основной проблемы; обучающийся не ответил на вопросы группы, не сформировал какую-либо позицию по рассматриваемой проблеме.

Практические задания оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – обучающийся верно выполняет расчетное задание, умеет правильно применять тот или иной инструмент при проведении анализа, может произвести адекватную оценку ситуации и сделать прогноз ее последствий, правильно решает практическую задачу, делая необходимые ссылки на нормативно-правовые акты и приводя возможные варианты последствий;

4 балла – обучающийся выполняет расчетное задание с незначительными ошибками; правильно применяет инструменты анализа, однако, недостаточно точно производит оценку ситуации, допускает несущественные ошибки при прогнозировании последствий проблемной ситуации, правильно решает задачу, делая необходимые ссылки на нормативно-правовые акты;

3 балла – обучающийся выполняет практическое задание с существенными ошибками; выполняет расчеты в неполном объеме, испытывает трудности при выборе и применении инструментария проведения анализа; оценку проблемной ситуации производит с ошибками, которые после собеседования может исправить; при решении задачи испытывает трудности в соотнесении теоретических знаний с практическими ситуациями.

0 баллов – обучающийся не может выполнить практическое задание, провести анализ; не может дать оценку проблемной ситуации.

Участие в деловой игре оценивается по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – Игровая ситуация подготовлена с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, сделаны выводы, дана собственная аргументированная оценка процесса (явления, инструмента), сформулирована собственную точку зрения на проблему и пути ее решения, даны аргументированные ответы на вопросы, презентация отражает содержание доклада;

4 балла – Игровая ситуация подготовлена с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, сделаны выводы; собственная оценка процесса (явления, инструмента) не достаточно аргументирована, сформулирована собственная точка зрения на проблему и пути ее решения, даны ответы на вопросы, презентация отражает содержание доклада;

3 балла – Игровая ситуация подготовлена с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, не дана собственная оценка процесса (явления, инструмента); выводы не сделаны, даны ответы не на все вопросы, презентация отсутствует;

0 баллов – Игровая ситуация подготовлена с нарушением предъявляемых требований, тема не раскрыта, не дана собственная оценка процесса (явления, инструмента); выводы не сделаны, не даны ответы на вопросы, презентация отсутствует.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

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

Зачёт проводится:

- в устной форме с использованием билетов, каждый из которых включает в себя по два теоретических вопроса. Ответ оценивается в баллах. Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить на зачете, составляет 30 баллов. Обязательным условием итоговой оценки сформированности этапа компетенции является помимо промежуточной аттестации выполнение всех форм текущего контроля (в соответствии с Положением РАНХиГС о балльно-рейтинговой системе оценки знаний). Максимальное количество баллов, которые может набрать обучающийся в рамках изучения дисциплины, равно 100 баллов, при этом 70 баллов приходится на текущую аттестацию и 30 баллов - на промежуточную аттестацию (зачёт).

- посредством тестирования: Банк заданий – 100 тестов, выборка – 20 вопросов, время тестирования – 60 минут, 2 попытки.

Положительная оценка ставится, если обучающийся дал более 59 % правильных ответов теста. Преподаватель вправе корректировать итоговую оценку студента, учитывая его успеваемость по текущему контролю и полученную оценку по результатам итогового теста в соответствии со шкалой оценивания.

5.2 Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс – 1.2 Формирование способности выявлять данные, необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления	Выявляет данные, необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления; осуществляет сбор данных, как в полевых условиях, так и из основных источников социально-экономической информации: отчетности организаций различных форм собственности, ведомств и т.д., баз данных, журналов, и др., анализ и обработку этих данных	Способен определять необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления; осуществляет сбор данных, как в полевых условиях, так и из основных источников социально-экономической информации: отчетности организаций различных форм собственности, ведомств и т.д., баз данных, журналов, и др., анализ и обработку этих данных

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации
Вопросы к зачету

1. Назначение систем качества.
2. Цели систем качества.
3. Задачи систем качества.
4. Что такое СМК?
5. Что такое менеджмент?
6. Что такое система?
7. Что такое менеджмент качества?

8. Политика в области качества?
9. Что такое руководство?
10. Четырнадцать принципов Деминга.
11. Философия Исикава.
12. 12.Назовите состовляющие TQM.
13. Процессный подход.
14. Виды процессов.
15. Чем была вызвана необходимость разработки ИСО серии 9000.
16. Этапы развития систем качества.
17. Международные стандарты ИСО серии 9000.
18. Цель документирования. Система менеджмента качества.
19. Требования к документации.
20. Структура по документации.
21. Планирование качества.
22. Цели в области качества.
23. Ответственность руководства.
24. Обязательства руководства.
25. Ориентация на потребителя.
26. Оценка ресурсов.
27. Роль персонала в системе менеджмента качества.
28. Цикл Шухарта – Деминга.
29. Особенности систем качества для сферы услуг.
30. Статистические методы управления качеством продукции
31. Основные положения статистического приемочного контроля.
32. Метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.

Шкала оценивания

Показатель оценивания	**Критерий оценивания**	**Оценка**
ПКс – 1.2 Формирование способности выявлять данные, необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления	Знает основные функциональные стратегии и системы качества Умеет проводить системный анализ каждой из имеющихся стратегий, выявлять наиболее приоритетные стратегии, принимать обоснованные управленческие решения на основе анализа функциональных стратегий фирмы Имеет навык проведения анализа существующей системы качества	зачтено
	Не знает основные функциональные стратегии и системы качества Не умеет проводить системный анализ каждой из имеющихся стратегий, выявлять наиболее приоритетные стратегии, принимать обоснованные управленческие решения на основе анализа функциональных стратегий фирмы Отсутствует навык проведения анализа существующей системы качества	Не зачтено

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий лекционного типа

Для качественного освоения материалов лекций студентам рекомендуется ознакомиться с соответствующим теме разделом учебной программы, дидактическими единицами, выделенными для соответствующего семинарского занятия, по возможности просмотреть соответствующую главу рекомендованных обязательных источников литературы. Это подготовит студента к осмысленному восприятию и конспектированию материала лекции, позволит задать вопросы и выяснить неясные моменты в ходе или по завершении лекции. Занятия лекционного вида дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует в установленном порядке задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо также выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Лекции для обучающихся заочной формы – эти лекционные занятия проводятся в интерактивной форме в виде лекции-диалога, в которой содержание подается преподавателем через серию вопросов, в частности об актуальных проблемах и путях совершенствования налогообложения в России, на которые обучающиеся должны отвечать непосредственно в ходе лекции.

6.2. Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа являются аудиторными занятиями. Для того, чтобы аудиторный материал занятия практического вида был освоен, обучающимся ему необходимо: предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; ознакомится с нормативными правовыми актами, регулирующими отдельные аспекты налогообложения; выполнить задания, предложенные преподавателем к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем на консультации или на занятии;

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется:

- ознакомиться с планом занятия и осмыслить его цели и логику;
- подобрать необходимую для усвоения темы литературу;
- разобрать и изучить теоретические вопросы практического занятия, используя сначала в качестве опорного материала информацию из конспекта лекции, затем из основной, и далее – из массива дополнительной литературы.

Для подготовки к семинарским занятиям рекомендуется предварительно ознакомиться с вопросами для закрепления знаний, составить словарь терминов по теме, осмыслить суть заданий и продумать возможные способы их разрешения.

Для подготовки к контрольным заданиям, экзамену обучающемуся в соответствии с рекомендованными примерными вопросами следует повторить изученный материал в виде конспектов лекций и записей, подготовленных к практическим занятиям, проверить знание основных терминов, приведенных в глоссариях, наметить логику и содержание ответов на вопросы.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной научной литературы.

6.3 Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям семинарского типа

Тема 1. Понятие качества. Генезис понятия качества. Классификация типов качества
Вопросы для самоконтроля:

1. Назначение систем качества.
2. Цели систем качества.
3. Задачи систем качества.
4. Что такое СМК?
5. Что такое менеджмент?
6. Что такое система?
7. Что такое менеджмент качества?
8. Политика в области качества?
9. Что такое руководство?
10. Четырнадцать принципов Деминга.
11. Философия Исикава.
12. Назовите состовляющие TQM.
13. Процессный подход.
14. Виды процессов.
15. Чем была вызвана необходимость разработки ИСО серии 9000.
16. Этапы развития систем качества.
17. Международные стандарты ИСО серии 9000.

Тема 2. Управление качеством в США, Японии, России
Вопросы для самоконтроля**:**

1. Раскрыть содержание характеристики систем управления качеством в Японии и США.
2. Раскройте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Тема 3 Комплексные системы управления качеством. TQM. Принципы управления качеством
Вопросы для самоконтроля:

1. Цель документирования. Система менеджмента качества.
2. Требования к документации.
3. Структура по документации.
4. Планирование качества.
5. Цели в области качества.
6. Ответственность руководства.
7. Обязательства руководства.
8. Ориентация на потребителя.
9. Оценка ресурсов.
10. Роль персонала в системе менеджмента качества.
11. Цикл Шухарта – Деминга.
12. Особенности систем качества для сферы услуг.

Тема 4 Диагностика качества продукции и услуг
Вопросы для самоконтроля**:**

1. Основные этапы диагностики качества
2. Для чего необходим КТУ

Тема 5 Статистические методы оценки качества
Вопросы для самоконтроля:

1. Что является целью статистических методов контроля качества
2. Статистические методы управления качеством продукции
3. Основные положения статистического приемочного контроля.
4. Метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.
5. Виды контрольных карт и охарактеризуйте их.

Тема 6 Стандартизация

Вопросы для самоконтроля**:**

1. Дайте определение стандарта
2. Что изучает метрология
3. История становления стандартизации

Тема7. Сертификация

Вопросы для самоконтроля:

1. Самосертификация: понятие и общие условия.
2. Сертификат соответствия.
3. Сертификация продукции: понятие и значимость.
4. Сертификация третьей стороной
5. Процедуры сертификации продукции и услуг. Европейская сеть сертификации систем качества.
6. Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей" и "О стандартизации".
7. Зарубежный опыт защиты прав потребителей.
8. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции.
9. Внутренний аудит подразделения университета.

Тема 8. Стандарты ИСО серии 9000

Вопросы для самоконтроля:

Проверочные задания на знание стандарта ИСО-9001:2008

Задание 1. Укажите, какие пункты стандарта ИСО-9001:2008 требуют ведения и хранения зарегистрированных данных по качеству.

Задание 2. Перечислите блоки ответственности высшего руководства организации по ИСО-9001:2008.

Задание 3. Каким образом (документами) можно подтвердить выполнение требований п.5.5.1 «Ответственность и полномочия» ИСО-9001:2008.

Задание 4. Какие процессы контроля (отслеживания), измерения и анализа Вы бы применили для демонстрации соответствия продукта требованиям потребителя.

Тема 9. Модели совершенствования организации

Вопросы для самоконтроля:

1. Модели самооценки организации.
2. Критерии модели самооценки.
3. Оценка организации в рамках критериев модели.

6.4 Методические указания по написанию рефератов

Реферат – результат самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат должен состоять из следующих частей: титульный лист; содержание; введение; основной текст, разбитый на главы и подразделы (вопросы); заключение; библиографический список. Реферат оформляется в соответствии с требованиями Положения ДВИУ-ф РАНХиГС «Об оформлении выпускных квалификационных работ и курсовых проектов (работ)».

6.5 Методические указания по подготовке к деловой игре

Этапы подготовки: 1) определение смысла предложенной проблемы, подбор и изучение научных статей, содержащих высказывания по ней; 2) осмысление проблемы в контексте дисциплины 3) формулирование своего отношения к высказыванию; 4) использование определений, терминов, обобщение, теоретическая обоснованность понятий и теорий; 5) использование фактов, примеров, обосновывающих вашу позицию; 6) вывод.

6.6 Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных вопросов учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем определяется учебным планом.

При самостоятельной работе обучающиеся работают с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя. Одной из основных форм контроля самостоятельной работы обучаемых является оценка полноты и качества составления конспектов изучаемых материалов.

Конспект – это систематическая, логически связная запись материала, включающая в себя план изучаемого материала, выписки из учебника и дополнительных источников, тезисы материала, собственные мысли, выводы и т.п.

При необходимости обучаемому рекомендуется записывать вопросы, возникшие у него в ходе работы над темой, для обсуждения их с преподавателем в ходе семинаров или консультаций.

6.6 Методические рекомендации по изучению дисциплины с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Страница каждой дисциплины на образовательном портале имеет следующую структуру и содержание:

1. **Общая информация** содержит:

– РПД – рабочую программу дисциплины, в которой представлены объем и место дисциплины в структуре образовательной программы; содержание и структура дисциплины; материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и т.д);

– Календарно тематический план изучения дисциплины, в котором отражена дата проведения лекционного, семинарского занятий по соответствующей теме и режим проведения занятия (образовательный портал, Microsoft Teams, Skype, электронная почта преподавателя, чаты социальных сетей типа WhatsApp и др.)

– Инструкция по работе в СДО и рекомендации по изучению дисциплины посредством СДО

– График индивидуальных и групповых консультаций

2. **Лекционные материалы –** в этом разделе представлены текстовыми файлами лекции преподавателя (с разбивкой по темам, разделам и т.п.). В дополнение к лекционному материалу могут быть представлены презентации, нормативно-правовые документы

3. **Задания к занятиям семинарского типа (практич. занятиям, семинарам, лаб. работам и т.п.)** – в этом разделе представлены материалы к занятиям семинарского типа отдельными файлами для каждого отдельного занятия (согласно расписанию), в которых в полном объеме отражено содержание занятия по указанной теме, приведены задания с указанием балльной оценки за их выполнение, сроков выполнения и организационных моментов по представлению выполненных заданий преподавателю на проверку (например, сдача заданий старосте группе с последующей их отправкой на почту преподавателя единым письмом или личная отправка задания преподавателю каждым студентом).

4. **Самостоятельная работа –** в этом разделе представлена информация по организации самостоятельной работы студентов, например указаны темы для самостоятельного изучения, перечень индивидуальных заданий, тематика докладов, рефератов. При наличие обязательной письменной работы (курсовая, проект, реферат, контрольная и т.д.) в этом разделе размещаются методические указания по выполнению этой работы.

5. **Текущий контроль** – в этом разделе представлены задания для выполнения их студентами с целью ведения учета текущей успеваемости студента.

6. **Промежуточная аттестация –** в этом разделе размещается информация по формату промежуточной аттестации, вопросы для подготовки к экзамену (зачету), тесты.

7. Рекомендуемая литература – в этом разделе представлен перечень рекомендуемой литературы для изучения дисциплины, ссылки на ЭБС.

8. Успеваемость – в этом разделе преподаватель размещает еженедельные сведения по успеваемости студентов.

Таким образом, весь материал необходимый для изучения студентом дисциплины представлен на образовательном портале института.

Для активного взаимодействия диалогового характера (лекции, семинары, консультации) со студентами преподаватель по мере освоения режима обучения с применением ДОТ может использовать различные возможности Интернет-пространства, допустимые для института (Google Класс, Microsoft Teams, Skype, WhatsApp). Для представления выполненных заданий на проверку преподавателю используется электронная почта преподавателя, образовательный портал института или Microsoft Teams.

Все виды работ проводятся по календарному учебному графику и строго по расписанию. В начале пары преподаватель проверяет присутствующих, дает комментарии по лекции (семинарскому занятию), дает задание, дает рекомендации по его выполнению, комментирует оценку за его выполнение, сроки и процедуру сдачи заданий.

Преподаватель ведет и сохраняет записи текущей успеваемости (выполненные задания, ведомость, студенческий журнал, журнал преподавателя) и видеозаписи и результаты промежуточной аттестации с обязательной идентификацией обучающихся (паспорт).

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

7.1 Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/508140

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488696

3. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004764-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1052442

4. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488819

7.2 Дополнительная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. — Москва : Дашков и К, 2019. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02226-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/85643.html

2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник рекомендован МО РФ / О. В. Аристов. - М. : Инфра-М, 2008. - 239 с.

3. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учеб. пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 220 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1008007

4. Герасимова, Е. Б. Управление качеством : учебное пособие рекомендовано МО РФ / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин. - М. : Инфра-М, 2007. - 255 с.

5. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8057.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Коноплев, С. П. Управление качеством : учебное пособие / С. П. Коноплев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 252 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003562-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1836609

7. Кузнецова, Н.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2009. — 360 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=20177 — Загл. с экрана.

8. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 531 c. — ISBN 978-5-394-01078-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/60534.html

9. Овсянко, Д.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — СПб. : СПбГУ (Санкт-Петербургский государственный университет), 2011. — 204 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=47512 — Загл. с экрана.

10. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 c. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/74947.html

7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации : офиц. текст. – М. : Юрид. лит., 2009. – 32 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации: офиц. текст. – М. : Изд-во Омега. Л, 2015. – 442 с.
3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (закон о правах потребителя);
4. Федеральный закон Российской Федерации от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
5. Федеральный закон Российской Федерации от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;
6. Закон РФ от 23.09.1992 №3520-1 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» и т.д.
7. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ (глава 14: Ст. 14.31 – 14.33, 14.40);
8. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 №63-ФЗ (Ст. 178);
9. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001.
10. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Изд-во стандартов, 2001.
11. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001.

7.4. Интернет-ресурсы

1. ЭБС IPRbooks. – URL.: http://www.iprbookshop.ru.
2. ЭБС Издательство «ЮРАЙТ». – URL.: http://www.biblio-online.ru/

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

Адрес	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Оснащенность оборудованных учебных кабинетов, перечень программного обеспечения
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), практик, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33, Точка кипения	Центр (класс) деловых игр	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, учебно-наглядные пособия, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Специальная библиотека (библиотека ограниченного доступа) /	Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование. Читальный зал научной библиотеки оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.