

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)

Тульский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика и менеджмент»

СОГЛАСОВАНО

ООО «ЭЛИН»

Директор



Н.А. Федорова

13 июня 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала



Г.В. Кузнецов

13 июня 2023 г.

Н.Н. Романовская

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлениям:

38.03.02 - Менеджмент, ОП «Управление бизнесом»,
профиль «Менеджмент и управление бизнесом»

*Рекомендовано Ученым советом Тульского филиала Финуниверситета
(протокол от 13.06.2023 г. № 2)*

*Одобрено заседанием кафедры «Экономика и менеджмент»
(протокол от 06.06.2023 г. № 13)*

Тула 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины	3
2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	3
4. Объём дисциплины (модуля) в зачётных единицах и в академических часах с выделением объёма аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	3
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	4
5.1. Содержание дисциплины.....	4
5.2. Учебно - тематический план	5
5.3 Содержание семинаров, практических занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	8
6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)	9
Вариант.....	10
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	18
7.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	18
7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	22
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:.....	22
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	22
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	23
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	25

1. Наименование дисциплины

Б.1.2.2.2.3 «Управление качеством»

2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-1	Способность планировать, организовывать и контролировать командную работу, вести деловые переговоры и реагировать на изменения	1. Демонстрирует владение методами планирования, организации и контроля командной работы.	<i>Знать:</i> методы планирования, организации и контроля командной работы. <i>Уметь:</i> применять знания планирования, организации и контроля командной работы.
		2. Применяет современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.	<i>Знать:</i> современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций <i>Уметь:</i> применять знания современных отечественных и зарубежных переговорных технологий в ходе деловых коммуникаций

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» входит:

для ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент и управление бизнесом», очное отделение - в часть дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений, Модуль «Управление проектами»;

4. Объём дисциплины (модуля) в зачётных единицах и в академических часах с выделением объёма аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа – Аудиторные занятия	36	36
Лекции	2	2
Семинары, практические занятия, в т.ч.:	34	34
Самостоятельная работа	72	72
Вид текущего контроля	ДТЗ	ДТЗ
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством

Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества. Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты. Потребители и качество, потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Модели качества услуги, их особенности и использование в управлении качеством. Сущность и основные понятия управления качеством. Основные этапы развития теории и практики управления качеством. Сущность контроля качества, управления качеством, менеджмента качества и менеджмента среды, их связь с общим менеджментом и роль в системе менеджмента организации. Понятия о менеджменте качества, его объекте и системе менеджмента качества. Философия и функции менеджмента качества. Виды соответствий в менеджменте качества. Эволюция систем качества, «звезды» и документированные системы качества. Национальные школы управления качеством.

Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством

Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, принципы и модели управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и других «патриархов качества». Принципы и модели всеобщего управления качеством TQM. Влияние всеобщего управления качеством на систему управления организации, новая модель управления организацией. Концепция постоянного улучшения. Концепция экологического менеджмента. Интеграция систем менеджмента. Особенности европейского подхода к управлению качеством. Международные и национальные премии по качеству.

Тема 3. Методы и инструменты управление качеством

Общие и конкретные методы управления качеством, их назначение и область эффективного применения. Улучшение качества и метод структурирования функции качества (СФК). Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Методы организационного совершенствования предприятий и компаний, сущность и роль реинжиниринга и реструктуризации организаций, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества. Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок совместного использования.

Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента

Стандартизация систем менеджмента качества и ее роль в реализации концепции всеобщего управления качеством. Международные (межгосударственные) стандарты ISO 9000 (ГОСТ ISO 9000) на системы менеджмента качества, их назначение, развитие и современный состав. Стандартная терминология управления качеством. Регулирование управления с целью достижения устойчивого успеха организации. Стандарты ISO 14000 (ГОСТ Р ИСО 14000) на системы экологического менеджмента. Стандарты OHSAS 18000 (ГОСТ Р 12.0.230-2007) на системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Стандарты SA 8000 и ISO 26000:2010 (ГОСТ Р ИСО 26000-2012) на социальную ответственность и системы социального и этического менеджмента. Совместное использование стандартов на системы менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.

Тема 5. Разработка системы менеджмента качества

Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества. Этапы разработки системы менеджмента качества организации (органа управления). Создание организационной структуры системы менеджмента качества организации (органа управления).

Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества

Сущность процессного подхода к управлению организацией и технология его внедрения, процессная ориентация деятельности организации (органа управления). Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности, роль ресурсов и процедур, использование цикла PDCA. Виды процессов в системе менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества организации (органа управления). Идентификация и регламентация процессов в системе менеджмента качества, обеспечение их взаимосвязи. Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества организации (органа управления). Установление ответственности за результаты реализации процессов. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества организации (органа управления).

Тема 7. Документирование системы менеджмента качества

Сущность, цель и содержание документирования системы менеджмента качества. Использование процессного и системного подходов к документированию и структурированию документации системы менеджмента качества. Принципы документирования системы менеджмента качества. Структура и требования к документации системы менеджмента качества, связь документов с процессами в организации (органе управления). Политика и цели в области качества. Структура и содержание Руководства по качеству. Документированные процедуры и записи. Требования к управлению документацией в системе менеджмента качества.

Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества

Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита, определение ее целей, формирование, выполнение, мониторинг и улучшение. Деятельность по подготовке и проведению аудита. Психологические аспекты проведения аудита. Документирование аудита, подготовка и представление отчетов об аудите. Компетентность и оценка аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы сертификации систем менеджмента качества. Порядок подготовки и проведения сертификации, выбор органа по сертификации. Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты.

5.2. Учебно - тематический план

Таблица 3.1

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости	
		Всего	Аудиторная работа				Самос то- ятельн ая работа
			Общая	Лекции	Семина ры, практичес кие занятия		

1	Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством	14	6	0,25	4	8	Опрос, презентации докладов.
2	Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством	12	6	0,25	4	6	Опрос, презентации докладов.
3	Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	14	8	0,25	6	6	Опрос, презентации докладов, анализ кейсов
4	Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	14	6	0,25	4	8	Опрос, презентации докладов.
5	Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	14	6	0,25	4	8	Опрос, презентации докладов. Срезовая работа.
6	Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	12	6	0,25	4	6	Доклад, анализ кейсов
7	Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	14	6	0,25	4	8	Семинар-коллоквиум, доклады, анализ кейсов
8	Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	14	6	0,25	4	8	Доклады. Срезовая контрольная работа.
	В целом по дисциплине	108	36	2	34	72	Согласно учебному плану: ДТЗ

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4 – для всех ОП и профилей

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Основные понятия и эволюция	- Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества.	Опрос студентов по вопросам темы.

управления качеством	-Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты. -Потребители и качество, потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 4); раздел 9 (1-10).	Выступление с докладами и презентациями.
Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством	-Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM). -Концепции, принципы и модели управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 3); раздел 9 (1-10).	Блиц-опрос студентов по вопросам темы. Выполнение кейс-задания.
Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	- Общие и конкретные методы управления качеством, их назначение и область эффективного применения. -Улучшение качества и метод структурирования функции качества (СФК). -Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 5); раздел 9 (1-10).	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.
Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	- Стандартизация систем менеджмента качества и ее роль в реализации концепции всеобщего управления качеством. -Международные /межгосударственные/ стандарты ISO 9000 (ГОСТ ISO 9000) на системы менеджмента качества, их назначение, развитие и современный состав. -Стандартная терминология управления качеством. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 3); раздел 9 (1-10).	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.
Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	- Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). - Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 5); раздел 9 (1-10).	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.
Тема 6. Процессный подход и формирование	-Сущность процессного подхода к управлению организацией и технология его внедрения, процессная ориентация	Тестирование. Решение практико-

процессной модели системы менеджмента качества	деятельности организации (органа управления). -Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности, роль ресурсов и процедур, использование цикла PDCA. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 3, 5); раздел 9 (1-10).	ориентированных задач.
Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	-Сущность, цель и содержание документирования системы менеджмента качества. -Использование процессного и системного подходов к документированию и структурированию документации системы менеджмента качества. -Принципы документирования системы менеджмента качества. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 3, 5); раздел 9 (1-10).	Блиц-опрос студентов по вопросам темы. Выполнение кейс-задания.
Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	-Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. -Виды аудитов. Принципы проведения аудита. -Управление программой аудита, определение ее целей. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 5); раздел 9 (1-10).	Опрос. Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.

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

6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5 - – для всех ОП и профилей

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством	Сущность контроля качества, управления качеством, менеджмента качества и менеджмента среды, их связь с общим менеджментом и роль в системе менеджмента организации.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к докладу с презентацией.
Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством	Концепция постоянного улучшения. Концепция экологического менеджмента. Особенности европейского подхода к управлению качеством	Работа с конспектом лекции. Подготовка к выполнению кейс-задания. Подбор материала для написания домашнего задания.
Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка

	совместного использования.	к решению практико-ориентированных задач.
Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	Совместное использование стандартов на системы менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико-ориентированных задач.
Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	Этапы разработки системы менеджмента качества организации (органа управления). Создание организационной структуры системы менеджмента качества организации (органа управления).	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико-ориентированных задач. Подготовка к срезовой работе
Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества организации (органа управления). Установление ответственности за результаты реализации процессов.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико-ориентированных задач.
Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	Политика и цели в области качества. Структура и содержание Руководства по качеству. Требования к управлению документацией в системе менеджмента качества.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к выполнению кейс-задания. Подбор материала для написания домашнего задания.
Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	Компетентность и оценка аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы сертификации систем менеджмента качества. Порядок подготовки и проведения сертификации.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико-ориентированных задач. Подготовка к срезовой работе

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)

Примерные темы для домашнего творческого задания (для профиля «Менеджмент и управление бизнесом»)

1. Менеджмент качества в системе современного менеджмента. Управление организацией по критерию качества
2. Принципы менеджмента качества Э. Деминга. «Смертельные болезни» компаний и план действий по их устранению.
3. Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000.
4. Концепция и модель менеджмента качества Д. Джурана. Спираль качества.
5. Концепция всеобщего менеджмента качества А. Фейгенбаума. Четыре «смертных греха» в подходах к качеству.

6. Управления качеством на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
7. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством
8. Концепция всеобщего менеджмента качества К. Исикавы. Диаграмма Исикавы.
9. Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Федеральный закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений».
10. Метод «шесть сигм»
11. Технические регламенты. Цели принятия. Порядок разработки и утверждения.
12. Принципы и метод менеджмента качества Ф. Кросби. Система «ноль дефектов».
13. Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
14. Японские модели управления качеством.
15. Особенности принятия Федерального закона от 27.12.2003 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования.
16. SWOT-анализ как инструмент определения стратегических ориентиров при повышении качества
17. Сертификация продукции и систем качества. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Особенности и схемы сертификации
18. Основные принципы концепции всеобщего управления качеством
19. Организация работ по созданию и внедрению системы качества на предприятии.
20. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним.

Примерные варианты проектной работы (для профиля «Финансовый менеджмент»)

Вариант 1

1. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей.
2. Сбор и анализ информации подразделениями и службами предприятия предполагает:
 - 1) традиционный метод определения показателей качества
 - 2) социологический метод определения показателей качества
 - 3) экспертный метод определения показателей качества.
3. На основе данных таблицы оцените уровень конкурентоспособности оцениваемого образца холодильника.

Показатель	Оцениваемый образец	STINOL
<i>Технические параметры</i>		
Общий объем, дм	315	320
Полезный объем холодильной камеры,	190	202
Полезный объем морозильной камеры,	70	70
Замораживающая способность, кг/сутки	4,3	4,5
Средний срок службы, лет	16	15
Температура в морозильной камере, °C	-15	-18
<i>Экономические параметры</i>		
Цена, тыс. руб.	12	13,500
Расход электроэнергии в сутки, кВт	1,40	1,45

Вариант 2

1. Эволюция взглядов на качество
2. При определении показателя конкурентоспособности продукции используется индекс:
 - 1) только экономических параметров
 - 2) технических и экономических параметров
 - 3) только технических параметров
3. Определите размер брака и размер потерь от брака на основе данных таблицы (тыс. руб.).

Себестоимость окончательно забракованных изделий	18,5
Расходы по исправлению брака	7,3
Стоимость окончательного брака по цене использования	4,5
Суммы, взысканные с поставщиков по претензиям за доставку недоброкачественных материалов	3,0
Сумма удержаний с лиц — виновников брака	2,9
Производственная себестоимость валовой продукции	980

Вариант 3

1. Жизненный цикл продукции.
2. К получению квалиметрической оценки привлекают:
 - 1) широкий круг потребителей
 - 2) специалистов предприятий-изготовителей
 - 3) независимых экспертов.
3. На основе данных таблицы определите конкурентоспособность самолета по техническим параметрам.

Параметры	Оцениваемы й	Образец
Максимальная нагрузка, т	15,6	15,1
Максимальная пассажироемкость, чел.	135	130
Цена, тыс. руб.	2036	2028
Срок службы	14	14

Вариант 4

1. Влияние принципов управления качеством на другие стороны деятельности предприятий.
2. Свойства продукции, определяющие ее основные функции, для выполнения которых она предназначена и которые обуславливают область ее применения, характеризуют:
 - 1) экологические показатели качества
 - 2) показатели надежности
 - 3) показатели безопасности
 - 4) показатели назначения.
3. На основе данных таблицы оцените качество готовой продукции по таким показателям, как:
 - 1) коэффициент возврата продукции на доработку;
 - 2) коэффициент физической убыли продукции по причине неисправляемого брака;
 - 3) коэффициент рекламаций

Пе	Количество продукции, шт.	Рек	Ре
----	---------------------------	-----	----

	Изготов- ленной	Реализо- ванной	Возвращен- ной на доработку	Подлеж- ащей утили-		
I	200	170	12	1	2	1
II	210	185	10	2	2	1
III	210	180	15	1	-	-
IV	220	175	25	3	4	2
V	230	295	14	-	3	1
VI	215	200	8	-	2	2

Вариант 5

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов
2. Ответственность за эффективность функционирования системы качества несут:
 - 1) сотрудники
 - 2) начальник отдела технического контроля.
3. На основе данных о производстве изделий бытовой техники вычислите показатели их качества.

Изделия бытовой техники	Произведено, шт.		Цена одного изделия	Индивидуальные индексы качества		
	Базис- ный период	Отчет- ный период		Гарантий- ный срок службы	Удельный расход электро- энергии	Удельная металло- емкость
Холодильник	2500	2800	42	1,5	0,90	0,98
Пылесос	3200	3100	11	1,25	1,03	1,00

Вопросы для обсуждения на семинаре и самостоятельной работы

1. В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество»?
2. Поясните различия в понимании категории «качество» в трактовке Г. Гегеля и Ф. Энгельса.
3. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
4. Сравните подходы к управлению У.Э. Деминга, Дж.Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.
5. Каковы основные положения японской школы управления качеством?
6. Обоснуйте возможность применения принципов У.Э.Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.
7. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основании «триады качества» Дж.Джурана.
8. Конкурентоспособность и качество продукции, пути повышения конкурентоспособности.
9. Перечислите основные виды затрат на качество продукции.
10. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
11. Что является информационной базой анализа затрат на качество?
12. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?
13. Роль статистических методов в менеджменте качества.
14. Для какой цели применяется диаграмма рассеивания? Перечислите этапы её построения.

15. Назовите формы регистрации данных, позволяющие увидеть зависимость между затратами и влияющими на них факторами.
16. Каковы принципы применения ФСА?
17. Что такое система сертификации?
18. В чем состоит различие понятий: сертификация соответствия и сертификат соответствия?
19. Что такое знак соответствия для сертификации?
20. Что такое аккредитация и система аккредитации?
21. Что является нормативной базой сертификации систем качества?
22. Дайте определение стандарта.
23. В чем заключается обязательная сертификация?
24. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
25. Как осуществляется сертификация импортной продукции?

Примерные темы докладов с презентациями

1. В чем сущность понятия менеджмент качества.
2. содержание понятий: качества, надежности, стандартизации, ценности, стоимости.
3. взаимосвязь конкурентоспособности и качества.
4. основные составляющие качества жизни.
5. особенности российского опыта управления качеством
6. особенности международного опыта управления качеством?
7. взаимосвязь общего и менеджмента качества.
8. основные стадии становления философии качества.
9. В чем сущность и особенности философии качества?
10. Особенности исторических аспектов управления качеством.
11. Содержание современных концепции управления качеством.
12. Содержание концепции TQM (Всеобщее Управление Качеством).
13. важнейшие характеристики процессы внедрение TQM на российских предприятиях.
14. Раскройте основные мероприятия по планированию и разработке новых товаров.
15. Особенности процесса внедрение TQM на российских предприятиях
16. Каковы особенности российской системы сертификации.
17. Основные направления практики сертификации в России.
18. Нормативная база правовых основ сертификации в РФ.
19. Основные направления практики сертификации за рубежом.
20. Раскройте основные направления процесса сертификации продукции.
21. Проанализируйте сущность и содержание сертификации.
22. Раскройте историю создания стандартов качества.
23. Каковы основные особенности система стандартов ИСО семейства 9000?
24. Оценка эффективности системы менеджмента качества.
25. В чем сущность понятия качества как экономической категории?
26. Какова роль и значение контроля затрат на предупредительные мероприятия?
27. За счет каких факторов может происходить снижение общих затрат на качество?
28. В чем особенность внутренних, внешних потерь и общих затрат на качество?
29. Определение величины затрат и функции потерь Тагути.
30. Роль информационных знаков в продвижении товаров.
31. Статистические методы управления качеством.
32. Особенности реинжиниринга бизнес-процессов.
33. Особенности функционально-стоимостного анализа.

Примерные варианты тестирования

1. Показатели технического совершенства продукции – это:
 - а) показатели, характеризующие полезный эффект продукции;
 - б) показатели, характеризующие эксплуатационные характеристики продукции;
 - в) показатели, характеризующие повышение полезного эффекта продукции на основе достижений научно-технического прогресса;
 - г) показатели, характеризующие производственные издержки.
2. Укажите показатели качества, характеризующие техническое совершенство продукции:
 - а) надежности;
 - б) эргономические;
 - в) патентно-правовые;
 - г) безопасности.
3. Укажите определения понятий:
 - 1) «уровень качества продукции»;
 - 2) «технический уровень продукции».
 - а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности;
 - б) относительная характеристика, полученная путем сравнения показателей, характеризующих техническое совершенство продукции, с соответствующими показателями базовой продукции;
 - в) относительная характеристика, полученная путем сравнения всех показателей качества конкретной продукции с аналогичными показателями базовой продукции.
4. Базовый образец продукции – это:
 - а) образец продукции, характеризуемый совокупностью разнообразных значений показателей качества;
 - б) образец продукции, характеризуемый реально достижимой совокупностью значений показателей качества;
 - в) образец продукции, характеризуемый совокупностью наилучших значений показателей качества.
5. Базовые значения показателей качества – это:
 - а) значения показателей качества продукции, найденные экспериментальными или теоретическими методами;
 - б) значения показателей качества продукции, достигнутые в некотором предыдущем периоде;
 - в) значения показателей качества отечественных или зарубежных образцов продукции, по которым имеются достоверные данные;
 - г) значения показателей качества, стабильность которых обеспечивается существующими условиями производства;
 - д) значения показателей качества, заданные в требованиях на продукцию.
6. Оценка уровня качества или технического уровня заключается в:
 - а) сопоставлении совокупности показателей качества оцениваемой продукции с соответствующей совокупностью показателей лучшего отечественного образца;
 - б) сопоставлении совокупности показателей качества оцениваемой продукции с соответствующей совокупностью показателей базового образца;
 - в) сопоставлении совокупности показателей качества оцениваемой продукции с соответствующей совокупностью показателей лучшего зарубежного образца.
7. Понятие «технический уровень» может распространяться на:
 - а) продукты питания;
 - б) продукцию машиностроения;
 - в) продукты химической промышленности;

- г) электроэнергию;
 - д) продукцию приборостроения.
8. Укажите, какая наиболее сложная ситуация может возникнуть при оценке технического уровня продукции:
- а) все значения показателей качества оцениваемой продукции меньше базовых значений;
 - б) часть значений показателей качества оцениваемой продукции меньше базовых значений, а часть больше;
 - в) все значения показателей качества оцениваемой продукции равны базовым значениям;
 - г) все значения показателей качества оцениваемой продукции больше базовых значений.
9. Укажите влияние на уровень качества продукции стадий:
- 1) разработки;
 - 2) изготовления;
 - 3) эксплуатации.
- Посредством этих стадий уровень:
- а) поддерживается;
 - б) обеспечивается;
 - в) закладывается.
10. Расставьте цели оценки уровня качества по стадиям:
- 1) разработки;
 - 2) изготовления;
 - 3) эксплуатации.
- а) цель заключается в определении меры соответствия продукции требованиям нормативно-технической документации до начала ее использования;
 - б) цель заключается в определении меры соответствия продукции требованиям нормативно-технической документации при использовании;
 - в) цель заключается в определении меры соответствия продукции достижениям научно-технического прогресса.

Примерные кейсовые задания

1. Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса «Управление качеством».

Перед её решением Вам надо оценить общее положение системы качества, представить проект улучшения системы менеджмента качества.

Структура и содержание:

а) Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества.

б) Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценке качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению)

2. Проанализируйте системы НОРМ и КАНАРСПИ

3. Проанализируйте системы СБТ и БИП

4. Проанализируйте системы КСУКП и БИП

2. На основе концепции постоянного улучшения качества разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых изделий, изготовленных Загорским

заводом пластмасс, если в процессе их изготовления были выявлены следующие недостатки:

- крышка сахарницы неплотно закрывает отверстие;
- в изделиях встречаются недоливы пластмассы;
- ручки не выдерживают нагрузки и прогибаются под массой наполненного сахаром изделия;
- внутренняя поверхность шероховатая, что затрудняет уход за ним.

3. На основе концепции постоянного улучшения качества разработайте мероприятия по управлению качеством мебели, изготовленной фабрикой «Эльф», если в процессе её изготовления были выявлены следующие недостатки:

- у мебели встречаются рыхлые сучки;
- на некоторых деталях мебели были обнаружены отколы, зацепы;
- при проверке набивки выявлены комки и провалы;
- установлены несоответствия размеров отверстий диаметру крепежных материалов.

Примерные практико-ориентированные задачи

1. Комплексным методом определить уровень качества ситца, значения показателей которого указаны в таблице 1.

Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости показателей качества определить самостоятельно.

Таблица 1 – Показатели качества ситца

Показатель качества	Коэффициент весомости, g_i	Абсолютные значения показателей		
		$x_{\text{баз}}$	$x_{\text{факт}}$	x_{min}
Толщина ткани, мм		0,75	0,6	0,58
Масса 1 м ² ткани, г		75	65	65
Прочность на разрыв, дан		12	11	6,5
Дизайн, баллы		10	8	6
Устойчивость окраски, баллы		10	7,5	6
Стойкость к истиранию, циклы		2210	2200	1950

2. Определите уровень качества пельменей, значения показателей, качества которого указаны в таблице 2.

Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 2 – Показатели качества пельменей

Показатель качества	Коэффициент весомости, g_i	Абсолютные значения показателей		
		$x_{\text{баз}}$	$x_{\text{факт}}$	x_{min}
Массовая доля мясного фарша к массе пельменя, %		55	53	50
Толщина тестовой оболочки пельменя, мм		2	2	3
Масса одного пельменя, г		15	12	9
Массовая доля жира в фарше пельменя, %		17	20	26
Вкус и запах, баллы		10	9,5	6
Внешний вид, баллы		10	8,5	6

3. Определите уровень качества фотоаппарата, значения показателей, качества которого указаны в таблице 3

Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 3 – Показатели качества фотоаппарата

Показатель качества	Коэффициент весомости, g_i	Абсолютные значения показателей		
		$x_{\text{баз}}$	$x_{\text{факт}}$	x_{min}
Размер относительного отверстия		1:2,8	1:1,8	1:4
Качество получаемого изображения, баллы		5	4,2	3
Разрешающая способность, линий		60	50	35
Диапазон выдержек		От В до 1/500	От В до 1/250	От В до 1/250
Дизайн, баллы		10	8	6
Масса, г		10	300	500

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Организация текущего контроля успеваемости обучающихся по итогам семестра (модуля), по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждена приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017.

Таблица 6 – Виды работ обучающегося, формирующие текущий контроль по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы	Максимум за семестр (модуль)
Измеримые виды контроля самостоятельной работы обучающихся			
1	Выполнение и защита проектной работы / домашнего творческого задания	10	10
2	Выполнение кейс-задания	4	8
3	Решение практико-ориентированных задач	0,5	6
4	Тестирование/блиц-опросы	0,5	4
5	Защита различных работ/презентаций по заданной теме	0,5	2
Интерактивные формы проведения занятий			
6	Посещение занятий, ведение конспекта лекции/семинара и работа с ним	0,1	4
7	Активное участие в интерактивном процессе	0,1	3
8	Ответы на вопросы на семинарском занятии	0,1	3
Всего за семестр (модуль)		40	

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

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине представлен в разделе 2 рабочей программы.

7.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной.

Таблица 7

Компетенция	Типовые задания												
ПКП-1 Способность планировать, организовывать и контролировать командную работу, вести деловые переговоры и реагировать на изменения	1. Демонстрирует владение методами планирования, организации и контроля командной работы. Задание 1. 1. Требования к качеству на международном уровне определены: а) стандартами ИСО серии 8000; б) стандартами ИСО серии 9000; в) стандартами ИСО серии 14000; г) все ответы правильные. 2. Стандарты ИСО – это: а) жесткая ориентация на производителя и потребителя при строгом соблюдении культуры производства и обслуживания; б) жесткая ориентация на производителя при строгом соблюдении им культуры производства; в) жесткая ориентация на потребителя при строгом соблюдении стандартов удовлетворения их потребностей; г) жесткая ориентация на потребителя при строгом соблюдении культуры производства. Задание 2. Восстановите соответствие звезд качества с СМК: <table border="1" data-bbox="507 1458 1444 1834"> <tr> <td data-bbox="507 1458 836 1534">а) Первая звезда:</td><td data-bbox="836 1458 1444 1534">1) система тотального менеджмента качества;</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1534 836 1610">б) Вторая звезда:</td><td data-bbox="836 1534 1444 1610">2) основы статистического управления качеством;</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1610 836 1758">в) Третья звезда:</td><td data-bbox="836 1610 1444 1758">3) внедрение стандартов ИСО 14000 и OS-9000 и методов самооценки по моделям Европейской премии по качеству;</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1758 836 1798">г) Четвёртая звезда:</td><td data-bbox="836 1758 1444 1798">4) система Тейлора;</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1798 836 1834">д) Пятая звезда.</td><td data-bbox="836 1798 1444 1834">5) система TQC.</td></tr> </table> Задание 3. Восстановите соответствие понятий и их определений: <table border="1" data-bbox="507 1906 1487 1982"> <tr> <td data-bbox="507 1906 785 1982">а) качество:</td><td data-bbox="785 1906 1487 1982">1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.</td></tr> </table>	а) Первая звезда:	1) система тотального менеджмента качества;	б) Вторая звезда:	2) основы статистического управления качеством;	в) Третья звезда:	3) внедрение стандартов ИСО 14000 и OS-9000 и методов самооценки по моделям Европейской премии по качеству;	г) Четвёртая звезда:	4) система Тейлора;	д) Пятая звезда.	5) система TQC.	а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.
а) Первая звезда:	1) система тотального менеджмента качества;												
б) Вторая звезда:	2) основы статистического управления качеством;												
в) Третья звезда:	3) внедрение стандартов ИСО 14000 и OS-9000 и методов самооценки по моделям Европейской премии по качеству;												
г) Четвёртая звезда:	4) система Тейлора;												
д) Пятая звезда.	5) система TQC.												
а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.												

	б) всеобщий менеджмент качества	2.количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.																								
	в) свойства продукции	3.совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.																								
	г) показатель качества	4.это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.																								
	Задание 4 Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице. Таблица – Характеристика пальто <table><tr><td>Номер образца</td><td>Комплексный показатель</td><td>Цена, тыс. руб.</td></tr><tr><td align="center">1</td><td align="center">1</td><td align="center">8,9</td></tr><tr><td align="center">2</td><td align="center">0,75</td><td align="center">5,6</td></tr><tr><td align="center">3</td><td align="center">0,25</td><td align="center">1,2</td></tr></table> Задание 5 Имеются данные об уровнях качества однотипных автоматических стиральных машин, изготовленных фирмами "Алёнка" и "Аристон" по паспортным данным. <i>Дать сравнительную оценку уровней качества стиральных машин, если определенные экспертным путем коэффиц</i>			Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.	1	1	8,9	2	0,75	5,6	3	0,25	1,2											
Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.																								
1	1	8,9																								
2	0,75	5,6																								
3	0,25	1,2																								
<i>иенты весо</i> каждого фактора составляют соответственно 0,31, 0,29, 0,03, 0,07, 0,3. Таблица – Данные об уровнях качества однотипных автоматических стиральных машин, изготовленных фирмами «Алёнка» и «Аристон» <table><tr><td>Показатель качества</td><td>Единицы измерения</td><td>«АЛЕНКА»</td><td>«АРИСТОН»</td></tr><tr><td>Расход воды на цикл основной стирки</td><td align="center">Л</td><td align="center">90</td><td align="center">85</td></tr><tr><td>Номинальная загрузка сухого белья</td><td align="center">Кг</td><td align="center">4</td><td align="center">3,5</td></tr><tr><td>Время самого продолжительного цикла стирки при 90°С при заливке только холодной воды</td><td align="center">Мин</td><td align="center">100</td><td align="center">120</td></tr><tr><td>Потребляемая мощность</td><td align="center">Вт</td><td align="center">2200</td><td align="center">2400</td></tr><tr><td>Гарантийный срок годности</td><td align="center">год</td><td align="center">3,5</td><td align="center">5</td></tr></table>			Показатель качества	Единицы измерения	«АЛЕНКА»	«АРИСТОН»	Расход воды на цикл основной стирки	Л	90	85	Номинальная загрузка сухого белья	Кг	4	3,5	Время самого продолжительного цикла стирки при 90°С при заливке только холодной воды	Мин	100	120	Потребляемая мощность	Вт	2200	2400	Гарантийный срок годности	год	3,5	5
Показатель качества	Единицы измерения	«АЛЕНКА»	«АРИСТОН»																							
Расход воды на цикл основной стирки	Л	90	85																							
Номинальная загрузка сухого белья	Кг	4	3,5																							
Время самого продолжительного цикла стирки при 90°С при заливке только холодной воды	Мин	100	120																							
Потребляемая мощность	Вт	2200	2400																							
Гарантийный срок годности	год	3,5	5																							
	2. Применяет современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций. Задание 1 Приведите пример услуги, предоставляемой организацией, постройте на основе теории пяти разрывов и представьте схематически модель ее качества. Задание 2 Используя ГОСТ Р 51127, определить основные и дополнительные																									

	элементы маркировки непродовольственных товаров. Оценить, насколько выполнены требования ГОСТ Р 51127, предъявляемые к маркировке. Задание 3 Ситуация для анализа: Ресторан «Украинский дворик». Летом я отдыхал в г. Геленджике, где посетил один из местных ресторанов. При входе в ресторан Вас приветствует одна из официанток, одетая в украинский национальный наряд, которая подает Вам меню и в дальнейшем обслуживает Вас. Обслуживание осуществляется быстро, и Вам не приходится крутить головой и высматривать, где же Ваш официант. Если же Вы заказываете горилку, что соответствует тематике ресторана, то Вам ее принесет колоритная официантка, которая откупорит заткнутую большим красным перцем трехлитровую бутылку и нальет Вам в небольшую рюмку горилки. Вы даже можете с ней сфотографироваться, причем абсолютно бесплатно. Последнее я подчеркиваю потому, что в Геленджике с Вас пытаются взять деньги даже за воздух. Ассортимент содержит несколько десятков, в основном украинских, а также несколько традиционных для курорта блюд. Столы всегда чисты и покрываются скатертью, по-моему, скатерть эта одноразовая. Цены в ресторане были не выше, чем в других местах этой курортной зоны. Блюда приносили быстро, вместе с заказом подавали совершенно бесплатно, стопку горилки и традиционную украинскую закуску, сало на шпажке. <i>Ответьте на вопросы:</i> <i>1. Перечислите характеристики данного вида услуги.</i> <i>2. Классифицируйте характеристики услуги согласно модели Нориаки Кано.</i> <i>3. Какие характеристики здесь не указаны, но являются желательными для данной услуги?</i> <i>4. Как Вы думаете, придет ли клиент повторно в этот ресторан?</i> Задание 4 Восстановите соответствие понятий и их определений:		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="504 1429 751 1514">а) качество:</td><td data-bbox="751 1429 1492 1514">1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.</td></tr> </table>	а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.
а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="504 1514 751 1700">б) всеобщий менеджмент качества</td><td data-bbox="751 1514 1492 1700">2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.</td></tr> </table>	б) всеобщий менеджмент качества	2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.
б) всеобщий менеджмент качества	2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="504 1700 751 1809">в) свойства продукции</td><td data-bbox="751 1700 1492 1809">3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные предполагаемые потребности.</td></tr> </table>	в) свойства продукции	3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные предполагаемые потребности.
в) свойства продукции	3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные предполагаемые потребности.		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="504 1809 751 1917">г) показатель качества</td><td data-bbox="751 1809 1492 1917">4. это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.</td></tr> </table>	г) показатель качества	4. это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.
г) показатель качества	4. это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.		

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Эволюция представлений о качестве и основные аспекты категории «качество». Эволюция философии и методов обеспечения качества.
3. Классическая философия качества.
4. Современная философия качества.
5. Стандартные определения и соотношение понятий «система менеджмента качества», «менеджмент качества», «планирование качества», «управление качеством», «обеспечение качества» и «улучшение качества».
6. Этапы развития менеджмента качества и его соотношение с общим менеджментом.
7. Этапы развития всеобщего управления качеством. Зарубежные патриархи качества.
8. Цикл PDCA Шухарта-Деминга.
9. Принципы управления качеством Деминга.
10. Национальные школы управления качеством.
11. Принципы всеобщего управления качеством.
12. Модели всеобщего управления качеством.
13. Метод структурирования функции качества: общая характеристика.
14. Методология «шесть сигм».
15. Модели национальных премий по качеству.
16. Состав, структура и особенности стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
17. Назначение, структура и особенности применения стандарта ISO 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004-2010).
18. Назначение, структура и область применения стандартов ISO серии 14000.
19. Назначение, структура и область применения стандартов OHSAS серии 18000.
20. Назначение, структура и область применения стандартов SA 8000.
21. Интегрированные системы менеджмента.
22. Назначение, структура и общая характеристика стандарта ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015).
23. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
24. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
25. Подход стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000) к разработке и внедрению системы менеджмента качества.
26. Процессный подход в системах менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
27. Основные элементы системы менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
28. Структура требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к системе менеджмента качества организации.
29. Общие требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к системе менеджмента качества организации.
30. Ответственность руководства организации за политику и цели в области качества.
31. Анализ со стороны руководства организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
32. Менеджмент ресурсов организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
33. Роль мотивации персонала в системе менеджмента качества организации.

34. Управление качеством на этапе планирования создания продукции и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.

35. Процессы, связанные с потребителем, и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к ним.

7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Порядок проведения промежуточной аттестации и система оценивания результатов промежуточной аттестации по итогам семестра (модуля) по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждены приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017.

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

Основная литература

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник. М.: Юрайт, 2019. 404 с. ISBN 978-5-9916-3739-8. <https://ezpro.fa.ru:3217/bcode/425062>

2. Вдовин С. М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2022. 299 с. ISBN 978-5-16-005070-6. <https://znanium.com/catalog/product/1860359>

Дополнительная литература

3. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2021. 224 с. ISBN 978-5-16-016093-1. <https://znanium.com/catalog/product/1356164>

4. Антонова И.И., Смирнов В.А. Всеобщее управление качеством. Принципы всеобщего менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: Русайнс, 2022. 120 с. ISBN 978-5-4365-8996-1. URL:<https://book.ru/book/942893>

5. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / И.Е. Парфеньева [и др.]; под ред. С.А. Зайцева. М.: КноРус, 2022. 421 с. ISBN 978-5-406-08664-3. <https://book.ru/book/940644>

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

1. Росстат – URL: www.gks.ru;
2. Банк России – URL: www.cbr.ru;
3. Всемирная торговая организация – URL: www.wto.org;
4. Международный валютный фонд – URL: www.imf.org;
5. Всемирный банк – URL: www.worldbank.org;
6. Организация экономического сотрудничества и развития – URL: www.oecd.org;
7. Международная организация по стандартизации – URL: www.iso.ch/
8. Сайт научно-практического журнала «Качество инновации. Образование» – www.quality-journal.ru/books.htm.
9. Сайт «Управление 3000» - www.bizoffice.ru
10. www.consultant.ru - Справочная правовая система «КонсультантПлюс»

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и семинарские занятия) и самостоятельной работы. Семинарские занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения. Для проведения семинарских занятий активно используются методы работы в малых группах, вовлечение в индивидуальную работу. При проведении семинарских занятий используются презентации.

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры.

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, студентам необходимо перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось – обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Студентам при подготовке к семинарским занятиям следует:

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и там, где это необходимо, нормативно-правовые акты, интернет-источники;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении практико-ориентированных заданий, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Методические рекомендации для подготовки домашнего творческого задания (ДТЗ).

Цель написания ДТЗ – провести исследование выбранной проблемы, продемонстрировав творческий подход, умение выявлять и формулировать проблемы, предлагать пути их решения. Работа призвана определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Требования к структуре и содержанию ДТЗ:

- введение, в котором формулируются цели и поставленные задачи;
- основная часть, в которой содержится сопоставление мнений разных авторов использованных литературных источников по рассматриваемой теме (проблеме), их систематизация, классификация и анализ, а также описание собственного отношения к изучаемому вопросу. Основная часть может быть разбита на несколько подразделов, количество которых определяется автором;
- заключение, в котором содержатся обобщающие выводы, вытекающие из обзора литературных источников.

Для описания контекста проблемы целесообразно использовать примеры, описывающие особенности процессов реализации маркетинговой программы и маркетинговых мероприятий.

На основе анализа рассматриваемой проблемы необходимо сделать выводы. Сформулировать рекомендации, представляющие собой предложение о проведении каких-либо действий по повышению эффективности реализации маркетинговых мероприятий. Используя критический подход, выделить положительные и отрицательные эффекты от последствий предложенных вариантов решения проблемы.

Таким образом, ДТЗ работа представляет собой законченную по смыслу работу, в которой следует показать актуальность темы, определить объект и предмет исследования, сформулировать основные идеи и концепцию предмета исследования.

В конце работы приводится список использованных источников. Объем ДТЗ, в зависимости от темы, может варьироваться и составлять в среднем 10-15 страниц. Текст выполненной работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста должно соответствовать требованиям ГОСТ 7.32-2017.

Написание ДТЗ работы представляет собой теоретическую работу бакалавра, в которой он излагает точку зрения по рассматриваемой проблеме (вопросу). Желательно, чтобы работа включала результаты собственных исследований бакалавра. При этом наличие общих выводов по рассматриваемой проблеме является обязательным.

По результатам написания работы бакалавр может выступать на конференциях, круглых столах, семинарах по рассматриваемой проблеме.

Требования к написанию и оформлению проектной работы

Проектная работа состоит из введения, 2-3 параграфов, заключения, списка литературы. При необходимости работа может включать приложения.

Работа должна быть написана научным языком. Местоимение "я" в научных работах не употребляется. При изложении собственных взглядов автора следует использовать такие выражения, как "по мнению автора", "по нашему мнению", "автор считает" и т.д. Недопустимо использование газетных выражений и штампов, односложных предложений и т.п.

При заимствовании любых теоретических положений, данных, используемых для анализа, необходимо привести ссылку на используемый источник. В обязательном порядке ссылка на литературу приводится в том случае, если автор работы прямо ссылается на мнение другого исследователя.

Например:

Определение понятия, представленное автором в источнике [8], звучит следующим образом "... ..".

Работа должна содержать рисунки и таблицы. Название таблицы обязательно. После каждой таблицы необходимо провести анализ данных, представленных в таблице. Ссылка, где изъята или на основании чего построена.

Во введении, общим объемом 1-2 страницы, необходимо:

- обосновать актуальность выбранной темы (обосновывается значимость выбранной темы),
- определить цель работы (в соответствии с названием работы),
- определить задачи, подлежащие решению в процессе написания работы (формулировка осуществляется на основе содержания параграфов. При этом используются такие ключевые слова, как "провести исследование ...", "выявить сущность", "провести анализ ..." и др.).

В 1-м параграфе необходимо изложить теоретические основы, концепции и принципы, которые, по мнению автора, позволяют решить поставленные задачи. Особое внимание следует обратить на критическое осмысление излагаемого материала. На основе сравнения и сопоставления различных точек зрения необходимо обосновать свой

собственный подход к решению рассматриваемых проблем. Желательно провести анализ существующих теоретических положений, обосновать и аргументировано выбрать наиболее подходящие концепции и теории.

Во 2-м параграфе необходимо представить практические результаты, полученные в результате экспериментов, опросов и т.д.

В заключении приводятся основные выводы. Заключение целесообразно начать фразой: "В результате проделанного исследования можно сделать следующие выводы: ...". В заключении, так же, как и во введении, не допускается наличие таблиц, графиков, ссылок на литературу.

В состав списка литературы включается вся литература, изученная в процессе написания работы.

Общие требования к оформлению работ

Работа выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Должна быть нумерация страниц. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. Объем работы, без учета приложений, не более 10 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Точки в заголовках не ставятся.

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Антивирус Kaspersky Endpoint Security.
2. Windows, Microsoft Office.

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант».
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Информационно-образовательные ресурсы личных кабинетов обучающихся платформы Финансового университета - <https://org.fa.ru/>

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

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, 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.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети «Интернет» и к электронной информационно - образовательной среде Финансового университета.