

Документ подписан посредством электронной подписи

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 08.10.2024

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b73e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ"

Основы управления качеством

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-622Фв(4гбм)
Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
Направленность (профиль): «Финансы и кредит»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

| | | |
|-------------------------|-----|--|
| Часов по учебному плану | 180 | Виды контроля в семестрах: экзамены 6 курсовые проекты 6 |
| в том числе: | | |
| аудиторные занятия | 37 | |
| самостоятельная работа | 143 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр(Курс.Номер семестра на курсе) | 6(3.2) | | Итого | |
|---------------------------------------|--------|-----|-------|-----|
| | УП | РПД | УП | РПД |
| Вид занятий | | | | |
| Лекции | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Консультации | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Практические | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Лабораторные | 10 | 10 | 10 | 10 |
| В том числе инт. | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Итого ауд. | 37 | 37 | 37 | 37 |
| Контактная работа | 37 | 37 | 37 | 37 |
| Сам. работа | 143 | 143 | 143 | 143 |
| Итого | 180 | 180 | 180 | 180 |

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Основы управления качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954)

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): «Финансы и кредит»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 24.09.2021 протокол № 2

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 26.08.2021 г. № 1.

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности: 08 Финансы и экономика

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Методы принятия решений

Статистика

Основы менеджмента

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Проектирование бизнес-процессов

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-4 Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности

ОПК-4.4 Разрабатывает проекты профессиональной деятельности

Знает: основные подходы к определению качества; стадии развития философии качества; показатели качества товаров и услуг; сущность процессного подхода к управлению организацией; алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества.

Умеет: формулировать основные направления политики в области качества с учетом специфики деятельности организации; формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг; идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством и определять их требования (ожидания); идентифицировать процессы СМК организации; строить модель процессов СМК организации.

Владеет: технологией документирования процесса в организации

ОПК-4.5 Использует нормативно-правовую базу при принятии решений в профессиональной деятельности

Знает: сущность и алгоритм разработки СМК; основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества; сущность технического регулирования и сертификации, формы подтверждения соответствия.

Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.

Владеет: технологией разработки элемента СМК на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества серии ISO 9000.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр | Часов | Интеракт. |
|-------------|---|---------|-------|-----------|
| | Раздел 1. Основные понятия и история управления качеством | | | |
| 1.1 | Понятие качества /Лек/ | 6 | 2 | 0 |
| 1.2 | Понятие качества /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| 1.3 | Понятие качества /Ср/ | 6 | 10 | 0 |
| 1.4 | История управления качеством /Лек/ | 6 | 2 | 0 |
| 1.5 | История управления качеством /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| 1.6 | История управления качеством /Ср/ | 6 | 10 | 0 |
| 1.7 | Современная концепция менеджмента качества /Лек/ | 6 | 1 | 0 |
| 1.8 | Современная концепция менеджмента качества /Пр/ | 6 | 1 | 2 |
| 1.9 | Современная концепция менеджмента качества /Ср/ | 6 | 10 | 0 |
| 1.10 | Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| | Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством | | | |
| 2.1 | Система менеджмента качества организации /Лек/ | 6 | 1 | 0 |
| 2.2 | Система менеджмента качества организации /Ср/ | 6 | 10 | 0 |
| 2.3 | Процессный подход как инструмент управления качеством /Лек/ | 6 | 2 | 0 |
| 2.4 | Процессный подход как инструмент управления качеством /Лаб/ | 6 | 4 | 2 |
| 2.5 | Процессный подход как инструмент управления качеством /Ср/ | 6 | 16 | 0 |
| 2.6 | Разработка системы менеджмента качества организации /Лек/ | 6 | 2 | 0 |
| 2.7 | Разработка системы менеджмента качества организации /Лаб/ | 6 | 6 | 2 |
| 2.8 | Разработка системы менеджмента качества организации /Ср/ | 6 | 20 | 0 |
| 2.9 | Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| | Раздел 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения | | | |

| | качества | | | |
|--|---|---|----|---|
| 3.1 | Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Лек/ | 6 | 1 | 0 |
| 3.2 | Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Пр/ | 6 | 1 | 1 |
| 3.3 | Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Ср/ | 6 | 12 | 0 |
| 3.4 | Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия /Лек/ | 6 | 1 | 0 |
| 3.5 | Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия /Ср/ | 6 | 14 | 0 |
| 3.6 | Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| 3.7 | Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества /Ср/ | 6 | 14 | 0 |
| 3.8 | Контрольное мероприятие по разделу 3 /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| Раздел 4. Инструменты и методы менеджмента качества | | | | |
| 4.1 | Инструменты и методы управления качеством /Лек/ | 6 | 2 | 0 |
| 4.2 | Инструменты и методы управления качеством /Пр/ | 6 | 1 | 1 |
| 4.3 | Инструменты и методы управления качеством /Ср/ | 6 | 27 | 0 |
| 4.4 | Контрольное мероприятие по разделу 4 /Пр/ | 6 | 1 | 0 |
| 4.5 | Консультации /Конс/ | 6 | 3 | 0 |

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

6 семестр, 7 лекций, 5 практических занятий, 5 лабораторных занятий

Раздел 1. Основные понятия и история управления качеством

Лекция № 1 (2 часа)

Понятие качества

Вопросы и задания:

1. Подходы к определению качества.
2. Взаимосвязь качества и надежности, качества и конкурентоспособности, ценности, стоимости.
3. Роль потребителя в определении качества.
4. Качество и заинтересованные стороны.

Практическое занятие № 1 (1 час)

Понятие качества

Вопросы и задания:

1. В чем сущность методики формирования комплекса показателей качества продукта (услуги)?
2. Приведите примеры показателей качества по выбранному продукту (услуге).
3. На примере выбранного продукта (услуги) проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата).

Лекция № 2 (2 часа)

История управления качеством

Вопросы и задания:

1. Стадии развития философии качества.
2. Российский и международный опыт в управлении качеством.
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

Практическое занятие № 1 (1 час)

История управления качеством

Вопросы и задания:

1. Перечислите фазы развития философии качества, ключевые моменты каждой фазы.
2. Перечислите элементы звезды качества применительно к одной из фаз развития философии качества.
3. Какие принципы совершенствования качества были предложены Э.Демингом, в основу какой концепции они были положены?

4. В чем сущность системы КАНАРСПИ? Подготовьте краткую справку об авторе данной системы.

Лекция № 3 (1 час)

Современная концепция менеджмента качества

Вопросы и задания:

1. Сущность системы менеджмента качества.
2. Концепция TQM, основные положения.
3. Внедрение системы менеджмента, ориентированной на качество, на предприятии: назначение и результаты.
4. Стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность.

Практическое занятие № 2 (1 час)

Современная концепция менеджмента качества

Вопросы и задания:

1. В чем состоит концептуальное отличие TQM от TQC?

2. Перечислите основные составляющие системы TQM.
3. Перечислите положения концепции TQM.

Практическое занятие № 2 (1 час)
Контрольное мероприятие по разделу 1
Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством
Лекция № 3 (1 час)

Система менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ISO серии 9000.
2. Внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях.

Ключевые элементы и основные принципы менеджмента качества в стандартах ISO серии 9000.

Лекция № 4 (2 часа)

Процессный подход как инструмент управления качеством

Вопросы и задания:

1. Понятие процессного подхода.
2. Процессное управление.
3. Функции и процессы в организации.
4. Идентификация и документирование процессов на предприятии.
5. Стандарты построения бизнес-моделей.
6. Процессное управление и организационная структура.

Лабораторные занятия № 1-2 (4 часа)

Процессный подход как инструмент управления качеством

Вопросы и задания:

1. Перечислите принципы менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000.
2. Перечислите предпосылки реализации управления на основе бизнес-процессов.
3. Перечислите преимущества внедрения процессного подхода к принятию управленческих решений на предприятии.
4. Перечислите проблемы внедрения процессного подхода к управлению предприятием, характерные для российских компаний.
5. Представьте схему взаимодействия процессов на примере конкретного предприятия, какие из представленных процессов относятся к основным, а какие к вспомогательным?
6. Представьте последовательность действий (алгоритм) реализации процессного подхода к управлению качеством на примере выбранной организации.

Лекция № 5 (2 часа)

Разработка системы менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Модель системы менеджмента качества.
2. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии.

Лабораторные занятия № 3-5 (6 часов)

Разработка системы менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Перечислите существующие форматы документирования бизнес-процессов СМК.
2. Перечислите составные элементы спецификации бизнес-процесса.
3. Опишите влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность выбранной организации.
4. Обоснуйте необходимость разработки и внедрения СМК на примере выбранной организации.
5. Сформулируйте направления Политики в области качества для выбранной организации и соответствующие им цели в области качества.
6. Идентифицируйте процессы, входы, выходы, поставщиков, получателей и владельцев процессов для выбранной организации.
7. На примере одного из идентифицированных бизнес-процессов выбранной организации осуществите документирование бизнес-процесса.
8. Представьте показатели выбранного процесса организации: показатели процесса, показатели результата, показатели удовлетворенности потребителей процесса.

Практическое занятие № 3 (1 час)

Контрольное мероприятие по разделу 2

Раздел 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения качества
Лекция № 6 (1 час)

Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование

Вопросы и задания:

1. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества.
2. Понятие и принципы технического регулирования.
3. Технические регламенты: понятие, виды.

Практическое занятие № 3 (1 час)

Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование

Вопросы и задания:

1. Перечислите существующие проблемы качества и безопасности товаров и услуг.
2. Чем определяется (обеспечивается) безопасность человека в сфере производства товаров и услуг?
3. Перечислите разновидности безопасности на предприятии сферы производства товаров и услуг.

4. В чем отличие между обязательной и добровольной сертификацией?
5. Перечислите существующие формы подтверждения соответствия.
6. Перечислите преимущества, которые дает сертификация продукции.

Лекция № 6 (1 час)

Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия

Вопросы и задания:

1. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации.
2. Национальная система стандартизации РФ.
3. Международная и региональная стандартизация.
4. Сертификация: понятие, цели, принципы.
5. Формы подтверждения соответствия.
6. Сертификация СМК и экологическая сертификация.
7. Правила и порядок проведения работ по сертификации СМК.
8. Понятие метрологии. Виды и средства измерений.

Практическое занятие № 4 (1 час)

Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества

Вопросы и задания:

1. Что такое нематериальные активы, в чем их сущность и назначение?
2. Какие факторы могут быть рассмотрены в качестве «гудвилла»?
3. Как оценить нематериальные активы компании?

Практическое занятие № 4 (1 час)

Контрольное мероприятие по разделу 3

Раздел 4. Инструменты и методы менеджмента качества

Лекция № 7 (2 часа)

Инструменты и методы управления качеством

Вопросы и задания:

1. Оценка затрат на менеджмент качества.
2. Семь простых инструментов управления качеством.
3. Технология структурирования (развертывания) функции качества.
4. FMEA-анализ (анализ причин и последствий отказов).
5. Статистические методы контроля качества.
6. Функционально-стоимостный анализ.
7. Сбалансированная система показателей.
8. Концепция «шесть сигм».
9. Метод «точно вовремя».

Практическое занятие № 5 (1 час)

Инструменты и методы управления качеством

Вопросы и задания:

1. Перечислите основные инструменты и методы менеджмента качества.
2. Представьте алгоритмы реализации и направления использования следующих инструментов и методов менеджмента качества: семи простых инструментов управления качеством, статистических методов контроля качества, управления знаниями.

Практическое занятие № 5 (1 час)

Контрольное мероприятие по разделу

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

| № п/п | Темы дисциплины | Содержание самостоятельной работы | Продукты деятельности |
|-------|--|--|-----------------------|
| 1 | Понятие качества | Идентификация заинтересованных сторон в управлении качеством | Письменная работа |
| 2 | История управления качеством | | |
| 3 | Современная концепция менеджмента качества | | |
| 4 | Система менеджмента качества организации | Разработка элемента системы менеджмента качества предприятия | Письменная работа |
| 5 | Процессный подход как инструмент управления качеством | | |
| 6 | Разработка системы менеджмента качества организации | | |
| 7 | Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование | Развернутый ответ на тему: «Система сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК». | Письменная работа |
| 8 | Стандартизация, метрология и | | |

| | | | |
|----|---|---|-------------------|
| | подтверждение соответствия | | |
| 9 | Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества | | |
| 10 | Инструменты и методы управления качеством | Развернутый ответ на тему: «Назначение и алгоритм реализации метода «точно вовремя»». | Письменная работа |

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

| № п/п | Темы дисциплины | Содержание самостоятельной работы | Продукты деятельности |
|-------|--|--|-----------------------|
| 1 | Понятие качества | Обоснование экономической составляющей в управлении качеством организации на разных этапах эволюции менеджмента качества (стадия развития философии качества на выбор) | Письменная работа |
| 2 | История управления качеством | | |
| 3 | Современная концепция менеджмента качества | | |
| 4 | Система менеджмента качества организации | Обоснование необходимости разработки и внедрения системы менеджмента качества на примере конкретного предприятия (предприятие на выбор) | Письменная работа |
| 5 | Процессный подход как инструмент управления качеством | | |
| 6 | Разработка системы менеджмента качества организации | | |
| 7 | Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование | Демонстрация действия ФЗ «О техническом регулировании» (ФЗ «Об обеспечении единства измерений», ФЗ «О защите прав потребителей») на примере конкретной ситуации (на выбор) | Письменная работа |
| 8 | Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия | | |
| 9 | Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества | | |
| 10 | Инструменты и методы управления качеством | Развернутый ответ на тему: «Назначение и направления использования бенчмаркинга». | Письменная работа |

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------|---|--------------------------------------|
| Л1.1 | Агарков А.П. | Управление качеством : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370 | Москва : Дашков и К°, 2022 |
| Л1.2 | Михеева Е.Н. | Управление качеством : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086 | Москва : Дашков и К°, 2017 |
| Л1.3 | Салихов В.А. | Управление качеством : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455512 | Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------|---|-----------------------|
| Л2.1 | Кузнецова Н.В. | Управление качеством : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=79558 | Москва : ФЛИНТА, 2016 |

| | | | |
|------|-------------|---|----------------------|
| Л2.2 | Тепман Л.Н. | Управление качеством : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683353 | Москва : Юнити, 2017 |
|------|-------------|---|----------------------|

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 7.1 | Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы и помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, Учебная аудитория, курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран). |
| 7.2 | Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парты-2 шт. |
| 7.3 | Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, лабораторных занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы, Лаборатория информационных технологий в экономике и управлении. Оснащенность: Комплект учебной мебели, стационарное проекционное оборудование (мультимедийный проектор с потолочным креплением и интерактивная доска), портативное звукоусиливающее оборудование, ПК-12шт. |
| 7.4 | Наименование специального помещения: помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, Кабинет отдела программно-технического обеспечения. Оснащенность: ПК-1шт., МФУ-1шт. |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.

Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Основы управления качеством»

Курс 3 Семестр 6

| Вид контроля | | Минимальное количество баллов | Максимальное количество баллов |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------|
| Наименование раздела: «Основные понятия и история управления качеством» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 0 | 6 |
| 1 | Аудиторная работа | 0 | 0 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 0 | 3 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 0 | 3 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 5 | 9 |
| Промежуточный контроль | | 5 | 15 |
| Наименование раздела: «Процессный подход в управлении качеством» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 18 | 40 |
| 1 | Аудиторная работа | 0 | 0 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 18 | 36 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 0 | 4 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 7 | 10 |
| Промежуточный контроль | | 25 | 50 |
| Наименование раздела: «Организационно-экономические механизмы обеспечения качества» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 0 | 6 |
| 1 | Аудиторная работа | 0 | 0 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 0 | 3 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 0 | 3 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 4 | 4 |
| Промежуточный контроль | | 4 | 10 |
| Наименование раздела: «Инструменты и методы менеджмента качества» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 0 | 12 |
| Аудиторная работа | | 0 | 0 |
| Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | | 0 | 8 |
| Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | | 0 | 4 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 8 | 13 |
| Промежуточный контроль | | 8 | 25 |
| Промежуточная аттестация | | 42 | 100 |
| Экзамен | | 14 | - |
| Итого: | | 56 | 100 |

| Виды контроля | Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов | Темы для изучения и образовательные результаты |
|--|---|--|
| Текущий контроль по разделу «Основные понятия и история управления качеством» | | |
| 1 | Аудиторная работа | Не предусмотрена |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные) | Пример задания: На примере конкретной организации идентифицируйте заинтересованные стороны в управлении |
| | | Темы для изучения: Понятие качества |

| | формы) | <p>качеством. Проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата). Продемонстрируйте, как показатели качества продукта становятся управляемыми характеристиками с точки зрения менеджмента качества.</p> <p>Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 0-3 балла).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приведена конкретная сервисная организация, даны основные ее характеристики. Перечислены и обоснованы заинтересованные стороны в управлении качеством. 2. Проанализированы требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата). 3. Продемонстрировано, как показатели качества продукта становятся управляемыми характеристиками с точки зрения менеджмента качества. | <p>История управления качеством Современная концепция менеджмента качества</p> <p>Образовательные результаты: Знает: основные подходы к определению качества; стадии развития философии качества; показатели качества товаров и услуг. Умеет: идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством и определять их требования (ожидания);</p> | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|--------|---------|---------|---|---|---|--|---|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | <p>Пример задания 1. Обоснование экономической составляющей в управлении качеством организации на разных этапах эволюции менеджмента качества.</p> <p>Продемонстрируйте на примере конкретной организации, какова содержательная часть экономической составляющей в управлении качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления качеством, менеджмента качества).</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Раскрыты основные теоретические положения вопроса (1 балл). 2. Приведен пример, подтверждающий и наглядно демонстрирующий данные теоретические положения (2 балла). | | | | | | | | | | | | | |
| Контрольное мероприятие по разделу 1 | | <p>Пример задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите комплекс показателей качества для продуктов организации (на ваш выбор), как конкретные, проверяемые, измеряемые характеристики. 2. Охарактеризуйте сущность подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления качеством, менеджмента качества). Обоснуйте экономическую составляющую управления качеством на данном этапе. Назовите известные имена в управлении качеством данного этапа. 3. Опишите основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделите сильные и слабые стороны. <p>Критерии оценки:</p> <table border="1" data-bbox="616 1050 1541 1465"> <thead> <tr> <th data-bbox="616 1050 694 1114">Задание</th> <th data-bbox="694 1050 922 1114">1 балл</th> <th data-bbox="922 1050 1227 1114">2 балла</th> <th data-bbox="1227 1050 1541 1114">3 балла</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="616 1114 694 1407">1</td> <td data-bbox="694 1114 922 1407">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны</td> <td data-bbox="922 1114 1227 1407">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем</td> <td data-bbox="1227 1114 1541 1407">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем</td> </tr> <tr> <td data-bbox="616 1407 694 1465">2</td> <td data-bbox="694 1407 922 1465">Представлена характеристика</td> <td data-bbox="922 1407 1227 1465">Представлена характеристика подхода</td> <td data-bbox="1227 1407 1541 1465">Представлена характеристика подхода к</td> </tr> </tbody> </table> | Задание | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 1 | Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны | Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем | Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем | 2 | Представлена характеристика | Представлена характеристика подхода | Представлена характеристика подхода к | |
| Задание | 1 балл | 2 балла | 3 балла | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны | Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем | Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Представлена характеристика | Представлена характеристика подхода | Представлена характеристика подхода к | | | | | | | | | | | | |

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
 Направленность (профиль): «Финансы и кредит»
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|--|
| | | | подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления менеджмента качества) | к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления менеджмента качества). Обоснована экономическая составляющая | управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления менеджмента качества). Обоснована экономическая составляющая. Названоне менее 2 имен известных ученых данного этапа | |
| | | 3 | Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского) | Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделено менее 3 позиций сильных/слабых сторон в управлении качеством | Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделено не менее 3 позиций сильных/слабых сторон в управлении качеством | |

Текущий контроль по разделу «Процессный подход в управлении качеством»

| | | | | | |
|---|---|--|--------------------|-------------------|-------------|
| 1 | Аудиторная работа | Не предусмотрена | | | |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | Задание: Напишите работу, демонстрирующую элемент системы менеджмента качества конкретного предприятия, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на примере одного процесса СМК предприятия. Критерии оценки: | | | |
| | | | | | |
| | | Критерий / Оценка | Выполнен полностью | Выполнен частично | Не выполнен |
| | | В конкретной ситуации приведены характеристики организации, обосновывающие разработку и внедрение системы менеджмента качества предприятия | 2 балла | 1 балл | 0 баллов |
| | | Приведены факторы внешней и внутренней среды организации, определяющие необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества | 2 балла | 1 балл | 0 баллов |
| | | Обоснована необходимость разработки и | 2 балла | 1 балл | 0 баллов |

Темы для изучения:
 Система менеджмента качества организации
 Процессный подход как инструмент управления качеством
 Разработка системы менеджмента качества организации

Образовательные результаты:
 Знает: сущность процессного подхода к управлению организацией;
 Умеет: формулировать основные направления политики в области качества с учетом специфики деятельности организации;
 формулировать цели в области качества с учетом требований к их конкретности, реалистичности, достижимости и измеримости;
 обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы услуг;
 идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством и определять их

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
 Направленность (профиль): «Финансы и кредит»
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

| | | | | | | |
|--|---|---------|--------|----------|--|--|
| | внедрения системы менеджмента качества, дан прогноз результатов ее внедрения | | | | | требования (ожидания); идентифицировать процессы СМК организации; строить модель процессов СМК организации. Владеет: технологией документирования процесса в организации Знает: сущность и алгоритм разработки СМК; основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества. Владеет: технологией разработки элемента СМК на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества серии ISO 9000. |
| | Приведенные этапы разработки и внедрения системы менеджмента организации, позволяют реализовать принципы TQM | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Сформулированная Политика в области качества содержит и раскрывает основные направления, реализующие миссию организации | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Сформулированные цели в области качества соответствуют направлениям Политики в области качества | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Процессы системы менеджмента организации идентифицированы в соответствии с Требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001 | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | «Выходы» процессов указаны в виде результатов процессов | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Для всех «выходов» процессов корректно определены «Получатели» | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | «Входы» процесса адекватны «выходам» процесса | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | «Поставщики» «входов» процесса определены адекватно содержанию процесса | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Для всех процессов системы менеджмента назначены «Владельцы» | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Схема взаимодействия процессов системы менеджмента предприятия включает все идентифицированные процессы | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Взаимодействие процессов системы менеджмента, представленное на схеме, отражает все связи процессов | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | Представленная блок-схема процесса отражает формирование «выхода» процесса | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |
| | В Регламенте / Спецификации представлена детализация процесса на подпроцессы с указанием их «входов» и «выходов» | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | |

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
 Направленность (профиль): «Финансы и кредит»
 Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством»

| | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|-------------------|-------------|--|
| | | Приведенные показатели процесса отражают основные характеристики результата процесса, удовлетворенности потребителей и самого процесса | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | |
| | | Перечень документов системы менеджмента организации содержит документы всех уровней | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | Пример задания: Обоснуйте необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на примере конкретного предприятия. Продемонстрируйте основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Дайте прогноз развития предприятия после разработки и внедрения СМК. Критерии оценки: 1. Представлена конкретная сервисная организация и обоснована необходимость внедрения СМК на данном предприятии (2 балла). 2. Перечислены основные этапы внедрения СМК в организации (1 балл). 3. Дан прогноз развития организации после разработки и внедрения СМК (1 балл). | | | | |
| Контрольное мероприятие по разделу 2 | | Пример задания: Напишите работу, демонстрирующую элемент системы менеджмента качества конкретного предприятия, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на примере одного процесса СМК предприятия. Критерии оценки: 1. Представлена организация, ее основные характеристики: характеристика продукта, характеристика потребителя (1 балл). 2. Приведен перечень процессов организации (1 балл). 3. Указаны входы в каждый процесс поставщики входов, выходы из процесса и потребители выходов (2 балла). 4. Представлена модель процессов СМК предприятия (1 балл). 5. Представлен пример простого документирования одного процесса СМК предприятия (1 балл). 6. Корректно определены ресурсы процесса (1 балл). 7. Корректно определены параметры процесса (1 балл). 8. Приведены показатели процесса и его измерители (2 балла) | | | | |
| Текущий контроль по разделу «Организационно-экономические механизмы обеспечения качества» | | | | | | |
| 1 | Аудиторная работа | Не предусмотрена | | | | |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | Пример задания: Напишите развернутый ответ на тему: «Система сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК». Критерии оценки: | | | | Темы для изучения: Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества |
| | | Критерий / Оценка | Выполнен полностью | Выполнен частично | Не выполнен | |
| | | Раскрыто основное содержание сертификации СМК | 1 балл | 0,5 балла | 0 баллов | |

| | | Перечислены все этапы внутренней и внешней оценки СМК | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------|--------------------|-------------------|---|-------------------------------------|---------|-----------|----------|------------------------------|---------|-----------|----------|--|---------|--------|----------|--|--|--|---|
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | <p>Пример задания: Продемонстрируйте действие ФЗ «О техническом регулировании» (ФЗ «Об обеспечении единства измерений», ФЗ «О защите прав потребителей») на примере конкретной ситуации. Критерии оценки: 1. Представлена конкретная организация и ситуация, подпадающая под действие соответствующего закона (1 балл). 2. Приведены конкретные статьи (пункты статей) определяющие порядок действий организации и соответствующих органов государственного контроля (2 балла).</p> | | | | <p>Образовательные результаты: Знает: сущность технического регулирования и сертификации, формы подтверждения соответствия. Умеет: демонстрировать действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенного продукта.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контрольное мероприятие по разделу 3 | | <p>Пример задания: Напишите работу, демонстрирующую действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенной группы продуктов: 1. Дайте характеристику продукта, определив к какой группе он относится. 2. Укажите нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта. 3. Определите форму подтверждения соответствия. 4. Приведите обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов. Критерии оценки (соответствие по каждому пункту оценивается в 1 балл): 1. Дана характеристика продукта, определена укрупненная группа, к которой относится данный продукт. 2. Указан нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта. 3. Определена форма подтверждения соответствия для данного продукта, группы продуктов. 4. Приведено обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Текущий контроль по разделу «Инструменты и методы менеджмента качества» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Аудиторная работа | Не предусмотрена | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | <p>Задание: Напишите работу, демонстрирующую назначение и алгоритм реализации метода «точно вовремя». Критерии оценки</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Критерий / Оценка</th> <th>Выполнен Полностью</th> <th>Выполнен частично</th> <th>Не выполнен</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Раскрыто основное назначение метода</td> <td>3 балла</td> <td>1,5 балла</td> <td>0 баллов</td> </tr> <tr> <td>Перечислены этапы реализации</td> <td>3 балла</td> <td>1,5 балла</td> <td>0 баллов</td> </tr> <tr> <td>Дан прогноз результатов использования метода</td> <td>2 балла</td> <td>1 балл</td> <td>0 баллов</td> </tr> </tbody> </table> | Критерий / Оценка | Выполнен Полностью | Выполнен частично | Не выполнен | Раскрыто основное назначение метода | 3 балла | 1,5 балла | 0 баллов | Перечислены этапы реализации | 3 балла | 1,5 балла | 0 баллов | Дан прогноз результатов использования метода | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | | | <p>Темы для изучения: Инструменты и методы управления качеством</p> <p>Образовательные результаты: Знает: алгоритмы реализации и направления использования инструментов и методов менеджмента качества.</p> |
| Критерий / Оценка | Выполнен Полностью | Выполнен частично | Не выполнен | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Раскрыто основное назначение метода | 3 балла | 1,5 балла | 0 баллов | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Перечислены этапы реализации | 3 балла | 1,5 балла | 0 баллов | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дан прогноз результатов использования метода | 2 балла | 1 балл | 0 баллов | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|--|
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | <p>Пример задания: Напишите работу, демонстрирующую назначение и направления использования бенчмаркинга.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена конкретная организация и обоснована необходимость внедрения осуществления бенчмаркинга (2 балла). 2. Предложены направления и определены аспекты осуществления бенчмаркинга для данной организации в соответствии с проблематикой, определенной в п.1 (4 балла). 3. Дан прогноз развития организации после внедрения результатов бенчмаркинга в деятельность организации (1 балл). | |
| Контрольное мероприятие по разделу 4 | | <p>Пример задания: Напишите работу, демонстрирующую алгоритм реализации технологии структурирования (развертывания) функции качества (СФК) и обоснуйте целесообразность использования указанной технологии в приведенной вами ситуации.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена организация, ее основные характеристики, необходимые для обоснования применения СФК (1 балл). 2. Содержательно определены фазы СФК для выбранного объекта (1 балл). 3. Выделены требования потребителя, как исходные данные для СФК (1 балл). 4. На примере первой фазы (планирования продукта) развернута функция качества (6 баллов). 5. На примере структурирования одного требования из первой фазы показан выход второй (третьей, четвертой) фазы (планирование компонентов продукта, проектирование процесса, проектирование производства) (1+1+1 балла). 6. Сформулированы предложения и выводы по результатам СФК (1 балл). | |
| На экзамене | | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. владение технологией разработки и внедрения системы менеджмента качества (алгоритм + 1 процесс) (7 баллов). 2. приводит обоснованные примеры применения в рамках данной СМК использования инструментов и методов менеджмента качества (без подробного описания) (7 баллов). | |
| Промежуточная аттестация | | Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине | |