

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный
университет имени М.М. Джембулатова»**

Экономический факультет
/
Кафедра экономики и управления в АПК



Утверждаю:

Первый проректор

 М.Д. Мукайлов

«26» марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Менеджмент качества»

Направление подготовки
38.04.02- "Менеджмент"

направленность «Производственный менеджмент»

Квалификация - *магистр*

Форма обучения – *очная, заочная*

Махачкала, 2024

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального Государственного образовательного стандарта к содержанию и уровню подготовки магистров по направлению подготовки 38.04.02 - "Менеджмент" утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 952 от 12 августа 2020 г.

Составитель: П. М. Камалова, канд. эк-х наук, доцент



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономики и управления в АПК «06» марта 2024 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой: Алклычев А.М., доктор эк. наук, проф.



Рабочая программа одобрена методической комиссией экономического факультета протокол № 7 от 20 марта 2024г.

Председатель методической

комиссии факультета: З.М. Азракулиев, к.э.н., доц.



СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины.....	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5.	Содержание дисциплины.....	8
5.1.	Разделы дисциплины и виды занятий в часах.....	8
5.2.	Тематический план лекций.....	8
5.3.	Тематический план практических занятий.....	9
5.4.	Содержание разделов дисциплины.....	10
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	12
7.	Фонды оценочных средств	17
7.1.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	18
7.2.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....	19
7.3.	Типовые контрольные задания	23
7.4.	Методика оценивания знаний, умений, навыков	35
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	37
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	38
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	39
11.	Информационные технологии и программное обеспечение.....	42
12.	Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса	43
13.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	44
	Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины.....	45

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Менеджмент качества» - формирование научной базы знаний, умений, представлений об управлении качеством продукции, услуг, работ; освоение практических навыков проведения анализа бизнес-процессов, построения контрольных карт и других методов анализа и контроля качества; овладение методами управления качеством продукции.

Задачи дисциплины:

- Изучение экономического содержания понятия качество;
- Формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике;
- Определение системообразующих факторов процесса управления качеством продукции на предприятии в условиях рыночных отношений;
- Раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
- Изучение основ современной теории, практики, инструментария обеспечения качества и управления качеством
- Ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Ком- петен- ции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы ком- петенций	Раздел дисципли- ны, обеспечиваю- щий этапы форми- рования компетен- ции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
УК-2	Способен управ- лять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИД-1УК-2 Разрабатывает концепцию про- екта в рамках обо- значенной про- блемы, формули- руя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, прак- тическую, мето- дическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые ре- зультаты и воз- можные сферы их применения ИД-2УК-2 Формирует план- график реализа- ции проекта и план контроля его выполнения пред- видя конечный результат и по-	Эволюция управ- ления качеством; Управление каче- ством в организа- ции.	Концептуальные основы разработки проекта в рамках обозначенной про- блемы	Организовать и ко- ординировать работу участников проекта, способствовать кон- структивному пре- одолению возника- ющих разногласий и конфликтов, обеспе- чивать работу ко- манды необходимы- ми ресурсами	навыками реализа- ции проекта и пла- ном контроля его выполнения предви- дя конечный резуль- тат и последователь- ность шагов для его достижения
				Основы планирова- ния и реализации проектов и контроля его выполнения	Формировать план- график реализации проекта и план кон- троля его выполне- ния предвидя конеч- ный результат и по- следовательность шагов для его до- стижения	Навыками реализа- ции проекта и видеть конечный результат

Ком- петен- ции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы ком- петенций	Раздел дисципли- ны, обеспечиваю- щий этапы форми- рования компетен- ции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		<p>следовательность шагов для его достижения</p> <p>ИД-ЗУК-2</p> <p>Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами</p>		<p>Основы координации работы участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами</p>	<p>Конструктивно преодолевать возникающие разногласия и конфликты, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами</p>	<p>Навыками преодоления конфликтов и разногласий в команде</p>

Ком- петен- ции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы ком- петенций	Раздел дисципли- ны, обеспечиваю- щий этапы форми- рования компетен- ции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
ПК-4	Способен осу- ществлять ана- литическое обеспечение разработки стра- тегии изменений организации	ИД-1ПК-4 Определяет направления раз- вития организа- ции ИД-2ПК-4 Разрабатывает стратегии управ- ления изменения- ми в организации	Эволюция управ- ления качеством; Управление каче- ством в организа- ции.	Теоретические осно- вы развития органи- зации Теоретические осно- вы управления из- менениями в органи- зации	применить на прак- тике основы разви- тия организации управлять изменени- ями в организации на практике	Навыками опреде- лять направления развития организа- ции Навыками разработ- ки стратегии управ- ления изменениями в организации

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.02 «Менеджмент качества» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы магистратуры. Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе в 2 семестре в соответствии с учебным планом.

Предшествующими, на которых непосредственно базируется дисциплина «Менеджмент качества» являются: экономика организации, менеджмент, управление качеством, изученные по программе бакалавриата.

Параллельно изучаются дисциплины: Современные проблемы менеджмента, Управленческая экономика, Стратегический менеджмент.

Дисциплина «Менеджмент качества» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: Теория и практика производственного менеджмента, Стратегический менеджмент.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: научно-исследовательская и аналитическая.

Разделы (модули) дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
1.	Теория и практика производственного менеджмента		+
2.	Антикризисный менеджмент	+	+
3.	Стратегический менеджмент	+	
4.	Теоретические основы реструктуризации предприятий	+	

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (ЗЕТ*), 144 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		1

Общая трудоемкость: часы	144	144
зачетные единицы	4	4
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	32	32
лекции	16	16
практические занятия (ПЗ)	16	16
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	76	76
подготовка к практическим занятиям	30	30
самостоятельное изучение тем	30	30
подготовка к текущему контролю	16	16
Контроль	36	36
Промежуточная аттестация	Экзамен	Экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		1
Общая трудоемкость: часы	144	144
зачетные единицы	4	4
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	10	10
лекции	4	4
практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	98	98
подготовка к практическим занятиям	28	28
самостоятельное изучение тем	56	56
подготовка к текущему контролю	14	14
Контроль	36	36
Промежуточная аттестация	Экзамен	Экзамен

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы (модули) дисциплины и виды занятий в часах

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоятельная работа
			Лекции	ПЗ	
1.	Раздел 1. Эволюция управления качеством	54	8	8	38
2.	Раздел 2. Управление качеством в организации.	54	8	8	38
	Всего	108	16	16	76

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Само- стоя- тельная работа
			Лекции	ПЗ	
1.	Раздел 1. Эволюция управления качеством	54	2	2	50
2.	Раздел 2. Управление качеством в организации.	54	2	4	48
	Всего	108	4	6	98

5.2. Тематический план лекций

Очная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количе- ство ча- сов
Раздел 1. Эволюция управления качеством		
1.	Эволюция подходов к управлению качеством	2
2.	Современная концепция менеджмента качества	2
3.	Методологические основы управления качеством	2
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	2
Раздел 2. Управление качеством в организации.		
5.	Сертификация продукции и систем качества	2
6.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	2
7.	Правовое обеспечение качества	2
8.	Экономическая эффективность управления качеством	2
Всего		16

Заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количе- ство ча- сов
Раздел 1. Эволюция управления качеством		
1.	Эволюция подходов к управлению качеством	0,5
2.	Современная концепция менеджмента качества	0,5
3.	Методологические основы управления качеством	0,5
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	0,5
Раздел 2. Управление качеством в организации.		
5.	Сертификация продукции и систем качества	0,5

6.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	0,5
7.	Правовое обеспечение качества	0,5
8.	Экономическая эффективность управления качеством	0,5
Всего		4

5.3. Тематический план практических занятий

Очная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Эволюция управления качеством		
1.	Эволюция подходов к управлению качеством	2
2.	Современная концепция менеджмента качества	2
3.	Методологические основы управления качеством	2
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	2
Раздел 2. Управление качеством в организации.		
5.	Сертификация продукции и систем качества	2
6.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	2
7.	Правовое обеспечение качества	2
8.	Экономическая эффективность управления качеством	2
Всего		16

Заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Эволюция управления качеством		
1.	Эволюция подходов к управлению качеством	0,5
2.	Современная концепция менеджмента качества	0,5
3.	Методологические основы управления качеством	0,5
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	0,5
Раздел 2. Управление качеством в организации		
5.	Сертификация продукции и систем качества	1
6.	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	1
7.	Правовое обеспечение качества	1
8.	Экономическая эффективность управления качеством	1
Всего		6

5.4. Содержание разделов дисциплины

№ п/ п	Наименование раздела	Содержание раздела	Компетенции
1.	Эволюция управления качеством	<p>Сущность качества и управления качеством Понятие качества. Эволюция подходов к управлению качеством</p> <p>Эволюция концепции создания качества и современный подход к обеспечению качества. Система Тейлора как прообраз концепции менеджмента качества. «Статистический» этап развития систем управления качеством. Процессный подход и особенности процесса управления качеством. Классики менеджмента качества. Уолтер Шухарт. Эдвардс Деминг. Циклическая модель управления качеством PDCA. Джозеф М. Джуран. Спираль Джурана. Филипп Кросби. Арманд В. Фейгенбаум. Каору Исикава. Генити Тагути.</p> <p>Становление и развитие менеджмента качества. «Пирамида» и «Звезда» качества. Основные этапы развития систем качества. Развитие систем качества в России. Отечественные концепции управления качеством. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Комплексная система повышения эффективности производства (КС ПЭП). Комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (КС УКП и ЭИР). Проблемы внедрения систем менеджмента качества на российских предприятиях.</p> <p>Современная концепция менеджмента качества Ключевые понятия менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Основные функции систем управления. Процесс управления качеством. Структура системы управления качеством. Существующие системы качества. Система тотального управления качеством. Система ДЖИТ. Комплексная система управления качеством продукции.</p> <p>Система менеджмента качества как система руководства: Сущность понятия «система менеджмента качества». Элементы системы качества. Основные принципы СМК. Требования к СМК. Документация СМК: Политика в области качества, Руководство по качеству. Программа качества.</p> <p>Методологические основы управления качеством Процесс управления качеством. Этапы управления качеством. Функции управления качеством. Принципы управления качеством. Органы управления качеством. Понятие системы качества продукции. Этапы разработки системы качества продукции. Методы и средства управления. Условия современного менеджмента качества. Общие подходы и методы работы по качеству. Статистические методы управления качеством. Мозговая атака. Контрольный листок. Временной ряд. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Контрольная карта.</p> <p>Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000</p> <p>Управление качеством на основе ИСО 9000. Система менеджмента качества. Цели и задачи системы менеджмента качества.</p>	УК-2 ПК-4

		<p>Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Предпосылки появления и история создания стандартов ИСО 9000. Краткая характеристика и содержание стандартов серии ИСО 9000. Стандарт ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Стандарт ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». Стандарт ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности». Стандарт ИСО 19011:2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента». ИСО 10006:2005 «Система менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании». ИСО/ТР 10013:2001 «Руководство по документации системы менеджмента качества».</p>	
2.	Управление качеством в организации	<p>Сертификация продукции и систем качества Понятие сертификации продукции. Организация проведения сертификации товаров и услуг. Этапы проведения сертификации системы качества. Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия. Международная практика сертификации. Европейская концепция обеспечения качества и ее законодательные основы. Система международных организаций по сертификации. Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000.</p> <p>Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения (4 часа) Понятие квалиметрии. История квалиметрии. Квалиметрия как наука. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества, их классификация. Задачи и методы квалиметрии. Измерения и оценка показателей качества. Требования к качеству продукции. Методы квалиметрии. Инструментальный, расчетный, статистический, органолептический, экспертный и социологический методы оценки качества. Комплексные показатели качества. Методики определения достоверности оценки качества. Критерий Пирсона и расчетная вероятность ошибки в оценке качества. Квалиметрия в стандартизации. Стадии классической схемы квалиметрии. Документальное оформление требований к качеству. Применение принципов квалиметрии в управлении качеством.</p> <p>Правовое обеспечение качества Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Защита прав потребителя. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.</p> <p>Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.</p> <p>Экономическая эффективность управления качеством</p>	УК-2 ПК-4

		Назначение оценки экономической эффективности управления качеством. Определение понятия «требуемое качество». Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Взаимосвязь затрат, на обеспечение качества продукции, с ценой продукции. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Методы анализа затрат на качество продукции. Показатели экономической эффективности управления качеством. Методика оценки экономической эффективности управления качеством. Расчеты коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на обеспечение качества. Оптимизация уровня качества и его повышения.	
--	--	---	--

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Тематический план самостоятельной работы

Очная форма обучения

п/п	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	(интернет-ресурсы) (из п.9 РПД)
1	Эволюция подходов к управлению качеством	4	1,2,3	1,4,5,6	1-8
2	Современная концепция менеджмента качества	4	1,2,3	1,2,5,7	1-8
3	Методологические основы управления качеством	4	1,2,3	3,4,5,6	1-8
4	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	4	1,2,3	5,6,7	1-8
5	Сертификация продукции и систем качества	2	1,2,3	1,4,5,6	1-8
6	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	4	1,2,3	3,5,6	1-8
7	Правовое обеспечение качества	4	1,2,3	1,4,5,6	1-8
8	Экономическая эффективность управления качеством	4	1,2,3	1,2,3,4	1-8
	подготовка к практическим занятиям	30	1,2,3,4	3,5,6	1-8
	подготовка к текущему контролю	16	1,2,3,4	3,5,6	1-8
	Всего	76			

Заочная форма обучения

п/п	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	(интернет-ресурсы) (из п.9 РПД)
1	Эволюция подходов к управлению качеством	6	1,2,3	1,4,5,6	1-8
2	Современная концепция менеджмента качества	8	1,2,3	1,2,5,7	1-8
3	Методологические основы управления качеством	6	1,2,3	3,4,5,6	1-8
4	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	6	1,2,3	5,6,7	1-8
5	Сертификация продукции и систем качества	8	1,2,3	1,4,5,6	1-8
6	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	8	1,2,3	3,5,6	1-8
7	Правовое обеспечение качества	6	1,2,3	1,4,5,6	1-8
8	Экономическая эффективность управления качеством	8	1,2,3	1,2,3,4	1-8
	подготовка к практическим занятиям	28	1,2,3,4	3,5,6	1-8
	подготовка к текущему контролю	14	1,2,3,4	3,5,6	1-8
	Всего	98			

Примерная тематика рефератов по дисциплине «Менеджмент качества»

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. TQM и TPM — всеобщее управление качеством.
10. Отечественные системы управления качеством.
11. Системы стандартизации.
12. Системы сертификации продукции.

13. Разработка программы повышения производительности предприятия.
14. Управление затратами на обеспечение качества.
15. Анализ брака и потерь.
16. Методология проверки системы качества предприятия.
17. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
18. Управление документацией системы качества.
19. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
20. Управление проектированием и разработкой продукции.
21. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
22. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
23. Системы разработки и постановки новой продукции на производство.
24. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
25. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
26. Регистрация данных о качестве.
27. Внутренний и внешний аудит качества.
28. Анализ подготовки кадров на производстве.
29. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
30. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определения следующим терминам: качество, система менеджмента качества, менеджмент качества.
2. Эволюция науки менеджмента качества. Основные этапы и их характеристика.
3. Основные понятия и категории управления качеством.
4. Основные принципы государственной политики по обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья.
5. Направления повышения качества продукции. Влияние научно-технического прогресса на повышение эффективности производства и качество продукции.
6. Каково документальное подтверждение надлежащего качества и безопасности пищевых продуктов, продовольственного сырья и сопутствующих материалов?
7. Каковы цели государственного регулирования качества продуктов и продовольственного сырья? Какими законодательными актами РФ нормируется деятельность государства в области регулирования качества и безопасности?
8. Принципы формирования группы качества на этапе подготовки к сертификации.
9. Понятие конкурентоспособности качества.

10. Назначение стандарта ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Эволюция международных стандартов ИСО серии 9000.
11. Иерархия документации системы менеджмента качеством.
12. Классификация опасных факторов.
13. Структура документации системы менеджмента качества. Руководство по качеству.
14. Структура документации системы менеджмента качества. Документированные процедуры. Обязательные процедуры.
15. Структура документации системы менеджмента качества. Записи по качеству.
16. Политика и цели предприятия в области качества.
17. Характеристика этапов работы по созданию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии.
18. Организационная структура проекта системы менеджмента качества.
19. Способы оценивания системы менеджмента качества. Аудит.
20. Способы оценивания системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.
21. Способы оценивания системы менеджмента качества. Самооценка.
22. Роль высшего руководства предприятия в системе менеджмента качества.
23. Общие понятия о системе качества предприятия. «Петля качества». Требования к системе качества. 26. Сертификация системы менеджмента качества.
24. Всеобщее управление качеством (TQM).
25. Нормативно-правовые акты России и Таможенного союза по безопасности пищевых продуктов.
26. Определение критических точек контроля производства.
27. Принципы установления процедур мониторинга критических точек контроля.

Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе

Методические указания обучающимся по учебной дисциплине «Менеджмент качества» составлены в соответствии с квалификационными требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к уровню подготовки магистров по направлению 38.04.02 «Менеджмент».

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме 76 часов от общего количества часов, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются

при аттестации студента на экзамене. При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами:

1. Управление качеством: учебно-методическое пособие для практических занятий студентов экономического факультета очного и заочного обучения / Ф.С. Фейзулаев., Г.К. Алемсетова. – Махачкала: RIZO-PRESS, 2015. – 157с. и предоставляемые студентам во время занятий (приложения):

- наглядные пособия (плакаты - на кафедре)
- глоссарий - словарь терминов по тематике дисциплины
- тезисы лекций.

Самостоятельная работа с книгой. В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем. Печатные книги гораздо легче и удобнее читать.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет

ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.
- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.
- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.
- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 5 до 10 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата. (объем 12-15 стр.)

Структура реферата:

- титальный лист- 1стр.
- план-введение – 1-2 стр.
- Основная часть (графы с параграфами)- 6-8стр.
- заключение- 1-2 стр.
- библиографический список -1стр.

7. Фонды оценочных средств

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;	
ИД-1УК-2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	
ИД-2УК-2 Формирует план-график реализации проекта и план контроля его выполнения предвидя конечный результат и последовательность шагов для его достижения	
ИД-3УК-2 Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами	
2(1)	Менеджмент качества
1(1)	Ознакомительная практика
4(2)	Преддипломная

4(2)	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-4-Способен осуществлять аналитическое обеспечение разработки стратегии изменений организации; ИД-1ПК-4 Определяет направления развития организации; ИД-2ПК-4 Разрабатывает стратегии управления изменениями в организации.	
2(1)	Менеджмент качества
2(1)	Стратегический менеджмент
2(1)	Теория и практика производственного менеджмента
1(1)	Правовое регулирование управленческой деятельности
2(1)	Практика по профилю профессиональной деятельности
4(2)	Преддипломная
4(2)	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания		
	Шкала по традиционной пятибалльной системе		
	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;			
Знания	Знает концептуальные основы разработки проекта в рамках обозначенной проблемы с существенными ошибками	Знает концептуальные основы разработки проекта в рамках обозначенной проблемы с несущественными ошибками	Знает концептуальные основы разработки проекта в рамках обозначенной проблемы на высоком уровне
Умения	Умеет организовать и координировать работу участников проекта, способствовать конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами с существенными затруднениями	Умеет организовать и координировать работу участников проекта, способствовать конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами с некоторыми затруднениями	Умеет организовать и координировать работу участников проекта, способствовать конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами а на высоком уровне
Навыки	Владеет навыками реализации проекта и планом контроля его выполнения, предвидя конечный результат и последова-	Владеет навыками реализации проекта и планом контроля его выполнения, предвидя конечный результат и	Владеет навыками реализации проекта и планом контроля его выполнения, предвидя конечный результат и последовательность шагов

	тельность шагов для его достижения на низком уровне	последовательность шагов для его достижения в достаточном объеме	для его достижения в полном объеме
ПК -4 Способен осуществлять аналитическое обеспечение разработки стратегии изменений организации			
Знания	Знает теоретические основы развития организации и разработки стратегии изменений организации на низком уровне	Знает теоретические основы развития организации и разработки стратегии изменений организации в достаточном объеме	Знает теоретические основы развития организации и разработки стратегии изменений организации в полном объеме
Умения	Умеет применить на практике основы развития организации и разработки стратегии изменений организации с существенными затруднениями	Умеет применить на практике основы развития организации и разработки стратегии изменений организации с некоторыми затруднениями	Умеет применить на практике основы развития организации и разработки стратегии изменений организации на высоком уровне
Навыки	Владеет навыками определять направления развития организации и разработки стратегии управления изменениями в организации на низком уровне	Владеет навыками определять направления развития организации и разработки стратегии управления изменениями в организации в достаточном объеме	Владеет навыками определять направления развития организации и разработки стратегии управления изменениями в организации в полном объеме

7.3. Типовые контрольные задания

1. Что является первым звеном в петле качества?

1. Производство
2. Проектирование и разработка
3. Маркетинг
4. Упаковка и хранение

2. Степень соответствия характеристик продукции установленным требованиям – это:

1. Качество
2. Управление качеством
3. Надежность
4. Эргономичность

3. Что не входит в петлю качества?

1. Утилизация
2. Эксплуатация

3. Маркетинг
4. Прогнозирование

4.Совокупность объектов управления качеством продукции образует:

1. Петлю качества
2. Качество продукта
3. Жизненный цикл продукта
4. Стандарт ISO

5. На каком этапе производится оценка технического уровня продукции?

1. На этапе проектирования
2. На этапе производства
3. На этапе контроля
4. На этапе эксплуатации

6.Образец продукции, представляющий передовые научно-технические достижения – это:

1. Базовый образец
2. Технический уровень
3. Полезная модель
4. Опытный образец

7.Какое количество этапов оценки технического уровня выделяют?

1. 4
2. **5**
3. 6
4. 3

8.При сравнении дифференциальным методом значение означает, что:

1. Оцениваемый продукт соответствует образцу
2. Оцениваемый продукт уступает базе
3. Оцениваемый продукт необходимо сравнивать другим методом
4. оцениваемый продукт превосходит базу

9.Какой метод не относится к методам определения весомости:

1. Метод предпочтения
2. Метод попарного сопоставления
3. Метод последовательного сопоставления
4. Метод Дельфи

10.Предикаторность – это:

1. Способность предсказывать будущее объекта
2. Способность видеть неочевидное
3. Способность видеть проблемы с разных точек зрения
4. Способность вырабатывать новые идеи

11. Затраты на контроль входят в:

1. Затраты на соответствие
2. Предупредительные затраты
3. Внутренние потери
4. Затраты на несоответствие

12. Общие затраты на качество делятся на:

1. Предупредительные затраты и затраты на контроль
2. Внутренние и внешние потери
3. Затраты на соответствие и несоответствие
4. Прямые и косвенные

13. На этапе подготовки и организации производства после отгрузки следует:

1. Обслуживание
2. Хранение
3. Производство
4. Снабжение

14. Затраты на несоответствие делятся на:

1. Предупредительные затраты и затраты на контроль
2. Общие затраты на качество и затраты на соответствие
3. Внутренние и внешние потери
4. Затраты на контроль и внешние потери

15. Проектирование осуществляется на стадии:

1. Планирования мощностей
2. Организации и подготовки производства
3. Технологического планирования
4. Производственного планирования

16. На скольких принципах основана идеология всеобщего управления?

1. 6
2. 7
3. 8
4. 9

17. Сколько основных составляющих всеобщего управления качеством (TQM)...

1. 3
2. 4
3. 5

4. 6

18.Метод и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству...

- 1.Контроль качества
- 2.Политика в области качества
- 3.Планирование качества
- 4.Улучшение качества

19.Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством...

- 1.Контроль качества
2. Политика в области качества
- 3.Планирование качества
- 4.Улучшение качества

20. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества

- 1.Контроль качества
2. Политика в области качества
- 3.Планирование качества
- 4.Улучшение качества

21.Мероприятия внутри организации с целью повышения эффективности или результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей

- 1.Контроль качества
2. Политика в области качества
- 3.Планирование качества
- 4.Улучшение качества

22. Количество принципов качества управления доктора Деминга

1.12

2.14

3.16

4.18

3.Характеристика системы качества БИП...

1.Научная организация труда по увеличению моторесурсов

2.Качество, надежность, ресурс с первых изделий

3.Система бездефектного труда

4. Бездефектное изготовление продукции

24. Характеристика системы качества СБТ...

1.Научная организация труда по увеличению моторесурсов

2.Качество, надежность, ресурс с первых изделий

3.Система бездефектного труда

4. Бездефектное изготовление продукции

25.Характеристика системы качества КАНАРСПИ...

1.Научная организация труда по увеличению моторесурсов

2.Качество, надежность, ресурс с первых изделий

3.Система бездефектного труда

4. Бездефектное изготовление продукции

26.Характеристика системы качества НОРМ...

1.Научная организация труда по увеличению моторесурсов

2.Качество, надежность, ресурс с первых изделий

3.Система бездефектного труда

4. Бездефектное изготовление продукции

27. Количество этапов внедрения статических методов...

1.7

2.3

3.9

28. Сертификация продукции...

1. Действие третьей стороны (органа по сертификации), идентифицированная продукция соответствует конкретно стандарту или другому нормативному документу.
2. Сертификация, вводимая в качестве необходимого условия реализации продукции на территории какой-либо страны для использования по прямому назначению.
3. Сертификация продукции влияющей на безопасность и охрану окружающей среды, обязательное требование Закона «О защите прав потребителей».

29. Обязательная сертификация..

1. Действие третьей стороны (органа по сертификации), идентифицированная продукция соответствует конкретно стандарту или другому нормативному документу.
2. Сертификация, вводимая в качестве необходимого условия реализации продукции на территории какой-либо страны для использования по прямому назначению.
3. Сертификация продукции влияющей на безопасность и охрану окружающей среды, обязательное требование Закона «О защите прав потребителей».

30. Аудит проводится самой организацией

1. Аудит третьей стороны
2. Аудит второй стороны
3. Аудит первой стороны

31. Аудит проводится организацией для своих собственных целей, но в другой организации..

1. Аудит третьей стороны
2. Аудит второй стороны
3. Аудит первой стороны

32. Аудит проводится независимой организацией (третьей стороной)...

1. Аудит третьей стороны
2. Аудит второй стороны
3. Аудит первой стороны

33. Функции: качество новых разработок, сроки их освоения и конкурентоспособность автомобилей...

- 1.Департамента развития.
- 2.Департамента работы с персоналом.
- 3.Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

34.Функции: снижение затрат из-за низкого качества изготовления, стабильный выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям...

- 1.Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
- 3.Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

35.Функции: создание систем мотивации труда, качество обслуживания при продаже и после продаж...

- 1.Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
- 3.Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

36.Функции: постоянное повышение квалификации персонала и области управления качеством, создание системы социально-психологической и моральной мотивации персонала к качественному труду...

1. Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
- 3.Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

37.Функции: обеспечение качества поставок, устанавливает предприятия, способные обеспечить необходимый уровень качества поставок...

1. Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
- 3.Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

38. Сертификация продукции, аудит внутренний и внешний, корректирующие воздействия...

1. Дирекция по качеству.
2. Дирекция по информационным системам.
3. Дирекция по производству.
4. Коммерческая дирекция.

39. Функции: достоверность информации, обеспечение системы качества информационными технологиями...

1. Дирекция по качеству.
2. Дирекция по информационным системам.
3. Дирекция по производству.
4. Коммерческая дирекция.

40. Кто обеспечивает благоприятную инвестиционно-финансовую политику в вопросах качества автомобилей, менеджмента...

1. Генеральный директор департамента экономики и финансов.
2. Генеральный директор департамента работы с персоналом.
3. Директор по информационным системам
4. Директор по производству.

41. Маркетинг- это ...

1. Совокупность финансовых, организационно-технических и коммерческих функций управления предприятия.
2. Систематическое сопоставление элементов деятельности предприятия.
3. Стратегический план обновления модельного ряда.
4. Процесс разработки и постановки на производство новых и модернизированных моделей.

42. Кто обеспечивает полноту и достоверность информации, используемой в системе качества ...

1. Генеральный директор департамента экономики и финансов.
2. Генеральный директор департамента работы с персоналом.

3. Директор по информационным системам.

4. Директор по производству.

43. Кто определяет ответственность и полномочия подразделений в должностных лиц по вопросам обеспечения качества в процессе производства ...

1. Генеральный директор департамента экономики и финансов.

2. Генеральный директор департамента работы с персоналом.

3. Директор по информационным системам.

4. Директор по производству.

44. Кто организует работу по обеспечению стабильного качества продукции и несет ответственность за соответствие выпускаемой продукции установленным требованиям...

1. Генеральный директор департамента экономики и финансов.

2. Генеральный директор департамента работы с персоналом.

3. Директор по информационным системам

4. Директор по производству.

45. Исследовательские испытания, проводимые при разработке продукции с целью оценки влияния вносимых в нее изменений для достижения заданных значений показателей ее качества называется...

1. доводочные испытания

2. приемочные испытания

3. квалификационные испытания

4. сертификационные испытания

46. Контрольные испытания опытных образцов, проводимые с целью решения вопроса о целесообразности постановки этой продукции на производство называется...

1. доводочные испытания

2. приемочные испытания

3. квалификационные испытания

4. сертификационные испытания

47.Контрольные испытания первой промышленной партии, проводимые с целью оценки о готовности предприятия к выпуску продукции данного типа в заданном объеме называются...

1. доводочные испытания
2. приемочные испытания
3. квалификационные испытания
4. сертификационные испытания

48.Контрольные испытания продукции, проводимые с целью установления соответствия характеристик ее свойств национальным и (или) нормативным документов называется ...

1. доводочные испытания
2. приемочные испытания
3. квалификационные испытания
4. сертификационные испытания

49.В скольких уровнях можно представить документацию по качеству...

- 1.2
- 2.3
- 3.4
- 4.5

50.Уровень документации по качеству относится описание системы качества в соответствии с политикой в области качества и стандартами ИСО 9000 ...

- 1.1
- 2.2
- 3.3

51.Уровень дефектности является средним уровень дефектности партий, который для целей приемки продукции является удовлетворительным(приемлемым).

1. Приемочным
2. Постоянным
3. Критическим

4. Малозначительным

52.Дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо по правилам безопасности называется...

1. Критический

2. Значительный

3. Малозначительный

4. Приемочный

53.Дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на долговечность, но не является критическим, называется...

1. Критический

2. Значительный

3. Малозначительный

4. Приемочный

54.Дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на долговечность называется...

1. Критический

2. Значительный

3. Малозначительный

4. Приемочный

55.Сколько уровней идентификации...

1.2

2.3

3.4

4.5

56.Организующая основа для проведения корректирующих действий...

1. Задание по улучшению качеств автомобилей

2. Задание готовой дирекции по качеству

3. Работа по определению причин неисправности

4. Координацию работ по выполнению заданий

57. Антикоррозийная защита и упаковка должна предохранять изделия от коррозии в течении ... со дня их отправки с завода.

1. двух
2. трех
3. четырех
4. одного

58. Установление статическими методами значений показателей точности и стабильности технологического процесса и определение закономерностей его протекания во времени -это...

1. Статический анализ точности и стабильности технологического процесса
2. Статическое регулирование технологического процесса
3. Статический приемочный контроль качества продукции
4. Статический уровень качества

59. Корректирование значений параметров технологического процесса по результатам выборочного контроля контролируемых параметров, осуществляемое для технологического обеспечения требуемого уровня качества продукции - это ...

1. Статический анализ точности и стабильности технологического процесса
2. Статическое регулирование технологического процесса
3. Статический приемочный контроль качества продукции
4. Статический уровень качества

60. Выборочный контроль качества продукции, основанный на применение методов математической статистики для проверки соответствия качества продукции установленным требованиям и принятия решения -это...

1. Статический анализ точности и стабильности технологического процесса
2. Статическое регулирование технологического процесса
3. Статический приемочный контроль качества продукции
4. Статический уровень качества

Ключи к тестам

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответы	3	1	4	1	1	1	2	4	4	1
Вопросы	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответы	1	3	1	3	3	2	3	1	2	3
Вопросы	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответы	4	2	4	3	2	1	2	1	2	3
Вопросы	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Ответы	2	1	1	4	3	2	1	1	2	1
Вопросы	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
Ответы	1	3	4	1	1	2	3	4	2	1
Вопросы	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Ответы	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3

Контрольные вопросы для индивидуального задания:

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества.
4. Основные этапы развития систем управления качеством.
5. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
6. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
7. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
8. Сущность системного управления качеством.
9. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
10. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
11. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
12. Основные понятия в области системы управления окружающей средой. Элементы системы управления окружающей средой.
13. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
14. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
15. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Утверждаю:
Зав. кафедрой



С.В. Дохолян
Протокол №7
«10» марта 2022 г.

Вопросы к экзамену

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

36. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
37. Результаты деятельности предприятия по управлению качеством.
38. Корпоративная культура и менеджмент качества.
39. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
40. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

Критерии оценки знаний студента при написании индивидуального задания

Оценка «отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

Критерии оценки реферата

-Правильность составления реферата (титульный лист, план реферата, введение, основная часть, заключение и выводы, список использованной литературы;

-Наличие актуальности и резюме;

-Доказательная раскрываемость проблемы в основной части реферата;

-Наличие в списке литературы основных источников, освещающих современное состояние вопроса (монографии, периодическая литература);

-Ответы на контрольные вопросы;

Оценка «отлично»

Реферат составлен правильно по схеме;

Отражена актуальность, имеется резюме;

Проблема полностью логическим изложением раскрыта,

Полный список источников, отражающих современное состояние вопроса (литература последних лет);

Всесторонние и глубокие знания материала.

Оценка «хорошо»

Имеются отдельные неточности в составлении реферата;

Имеют место отдельные неточности в отражении актуальности и в резюме;

Проблема логическим изложением раскрыта, но требует небольшого дополнения;

Неполный список источников, отражающих современное состояние вопроса;

Знание материала темы, но мелкие неточности в ответах.

Оценка «удовлетворительно»

Реферат составлен с серьезными недостатками;

Актуальность и резюме изложены с серьезными упущениями;

При раскрытии проблемы допущены незначительные ошибки;

Список включает устаревшие источники, не отражающие современного состояния вопроса;

Ответил на 1 из 3 вопросов.

Оценка «неудовлетворительно»

Реферат составлен неправильно;

Актуальность и резюме отражены неправильно;

Проблема в основной части полностью не раскрыта;

Нет списка литературы;

Не ответил на вопросы.

Критерии оценки ответов на экзамене

Оценка «отлично» выставляется студенту, который:

1) глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу, умеет правильно использовать звания при региональном анализе, ориентируется в современных проблемах;

2) умело применяет теоретические знания при решении практических задач;

3) владеет современными методами исследования, самостоятельно пополняет и обновляет знания в ходе учебной работы;

4) при освещении второстепенных вопросов возможны одна – две неточности, которые студент легко исправляет после замечания преподавателя.

Оценку «хорошо» получает студент, который:

1) раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу;

2) грамотно изложил материал, владеет терминологией;

3) знаком с методами исследования, умеет увязать теорию с практикой;

4) в изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, который:

1) освоил программный материал по плодоводству в объеме учебника, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями, выполнил текущие задания;

2) при ответе допустил несущественные ошибки, неточности, нарушения последовательности изложения материала, недостаточно аргументировано изложил теоретические положения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который:

1) обнаружил значительные пробелы в знании основного программного материала;

2) допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,

необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Воробьёв, А. А. Системы менеджмента качества : учебное пособие / А. А. Воробьёв, Н. Ю. Шадрина, А. М. Будюкин. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2022. — 63 с. — ISBN 978-5-7641-1770-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/264698>
2. Мейтова, А. Н. Системы менеджмента качества : учебное пособие / А. Н. Мейтова. — Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-88814-887-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140605>
3. Черемухина, Ю. Ю. Системы менеджмента качества : учебное пособие / Ю. Ю. Черемухина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2019. — 95 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/1715253>

б) Дополнительная литература:

4. Управление качеством: учебно-методическое пособие для практических занятий студентов экономического факультета очного и заочного обучения / Ф.С. Фейзулаев., Г.К. Алемсегова. — Махачкала: RIZO-PRESS, 2015. — 157с.
5. Барменков, Е. Ю. Управление проектами в системах менеджмента качества : учебное пособие / Е. Ю. Барменков, Е. В. Борисова. — Москва : МАИ, 2021. — 51 с. — ISBN 978-5-4316-0792-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/256250>
6. Методы и средства управления качеством : учебное пособие / Е. М. Зубрилина, В. П. Димитров, Л. В. Борисова, О. А. Суровцева. — Ростов-на-Дону: Донской ГТУ, 2017. — 87 с. — ISBN 978-5-7890-1228-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/238139>
7. Черемухина, Ю. Ю. Системы менеджмента качества : учебное пособие / Ю. Ю. Черемухина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2019. — 95 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171525>

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

1. Министерство сельского хозяйства РФ. <http://mcx.ru>
2. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. — Москва, 2000. <http://elibrary.ru>

3. Мировая цифровая библиотека - <https://www.wdl.org/ru/country/RU/>
4. Научная библиотека МГУ имени М.В. Ломоносова - <http://nbmgu.ru/>
5. Российская государственная библиотека - <https://www.rsl.ru>
6. Бесплатная электронная библиотека - Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>
7. Журнал «РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция» - аналитический журнал - <http://www.risk-online.ru>
8. “Экономика и жизнь”. Еженедельная газета - <https://www.eg-online.ru>

Электронно-библиотечные системы

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
	2	3	4	5
	Электронно-библиотечная система «Экономика и менеджмент – Издательство Дашков и К» ЭБС Лань	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 203 от 14.12.2021 с 01.02.2022 г. до 01.02.2023г
	Polpred.com	сторонняя	http://polpred.com	ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017г. Без ограничения времени.
	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 09/07 от 09/07/2013г. Без ограничения времени
	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	http://www.biblio-online.ru	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги». Без ограничения времени

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Менеджмент качества» осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс). Лекция является ведущей формой учебных занятий, предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах повышения качества пищевых продуктов. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

1. Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.
2. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.
3. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимые учебный материал.
4. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.
5. Нумеровать встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . . , или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.
6. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к практическому занятию заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов практического занятия, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к практическому занятию. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на практическом занятии. Ценность выступления студента на практическом занятии возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на практическом занятии от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления на практическом занятии или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изученной на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Доклад также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. Первые 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на доклад. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену. Изучение дисциплины завершается сдачей обучающимися экзамена. К экзамену допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на экзамен, приведены в рабочей программе курса.

Экзаменационный билет содержит три вопроса. Экзамен проходит в устной форме, но экзаменатор вправе избрать и письменную форму опроса.

Успешная сдача экзамена зависит не только от умственных способностей, памяти, психологической устойчивости, но, прежде всего, от стратегии. По существу, подготовка к экзамену начинается с первого дня лекции и семинарских занятий. Чем больше знаний, тем стройнее они уложились в систему, тем легче готовиться в последние дни.

Обязательным условием успешной подготовки и сдачи экзаменов является конспектирование и усвоение лекционного материала.

В течение семестра не следует игнорировать такие возможности пополнить запас своих знаний, как консультации, написание рефератов, работа в студенческом научном кружке. На экзамен выносят вопросы, которые отражены в программе курса. Поэтому в процессе освоения материала необходимо постоянно сверяться с программой курса, самостоятельно изучать вопросы, которые не выносятся на семинарские занятия, а в случае затруднений обращаться за консультациями на кафедру.

Непосредственно перед экзаменом на подготовку к нему отводится не менее трех дней. В этот период рекомендуется равномерно распределить вопросы программы курса и повторять учебный материал, используя учебник, конспект лекций, план-конспект выступлений на семинарских занятиях, а в необходимых случаях и научную литературу. Особое внимание следует уделить рекомендованным вопросам для повторений. Рекомендуется повторять материал в привычное рабочее время, не допуская переутомления, чередуя умственную работу с физическими упражнениями и психологической разгрузкой. Оставшиеся неясными вопросы следует прояснить для себя на предэкзаменационной консультации.

11. Информационные технологии и программное обеспечение

Для освоения результатов обучения дисциплины применяется лицензионное программное обеспечение, позволяющее использовать:

- Пакет прикладных программ MSOffice.
- Справочно-правовая система «Консультант плюс».
- Справочно-правовая система «Гарант».

Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое в учебном процессе

OfficeStandard 2010	OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08
Windows 8 Professional	OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08
Windows 7 Professional	Open License: 61137897 от 2012-11-08
Windows 8	Open License: 61137897 от 2012-11-08
<i>AutoCAD Design Suite Ultimate, Building Design Suite, ПО Maya LT, Autodesk® VRED, Education Master Suite</i>	Образовательная лицензия (Сеть) на EducationMaster-Suite 2015. Выдана ДагГАУ-Информатика, Махачкала. Срок действия лицензии – 3 года.
TurboPascalSchool Pak	http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses
PascalABC.NET	http://mmcs.sfedu.ru

Справочная правовая система Консультант Плюс.<http://www.consultant.ru/>

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

Стандартно-оборудованные лекционные аудитории, для проведения лекций. Для проведения занятий используются лекционная аудитория и практикум. Наличие ноутбука, телевизора, оборудование для проведения практических занятий. Плакаты и стенды.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство.

б) для глухих и слабослышащих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку);

- экзамен проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного использования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования.

- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме.

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствия верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту.

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный год

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

_____ М.Д. Мукайлов

«___» _____ 20__ г.

В программу дисциплины (модуля) «Менеджмент качества»
по направлению подготовки 38.04.02 - "Менеджмент"
вносятся следующие изменения:

.....;
.....;
.....;

Программа пересмотрена на заседании кафедры

Протокол № ___ от _____ г.

Заведующий кафедрой

Дохолян С.В. / профессор / _____ /
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

Одобрено

Председатель методической комиссии факультета

Азракулиев З.М. / доцент / _____ /
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

«___» _____ 20__ г.

Лист регистрации изменений в РПД

[illegible]