

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Заочный государственный университет им. Н.М. Федоровского»
 (ЗГУ)
 Документ подписан простыми электронными подписями
 Информация о владельце:
 ФИО: Игнатенко Виталий Иванович
 Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике
 Дата подписания: 19.10.2023 06:22:10
 Уникальный программный ключ:
 a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по ОД
 _____ Игнатенко В.И.

Управление качеством

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика, менеджмент и организация производства**

Учебный план 38.03.02_МН-20_очная форма_2020.plx
 Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
 Профиль подготовки Производственный менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
 в том числе:
 аудиторные занятия 50
 самостоятельная работа 94

Виды контроля в семестрах:
 зачеты с оценкой 6
 курсовые работы 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	16			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Курсовое проектирование	2	2	2	2
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	94	94	94	94
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.т.н. доцент Е.Н. Долженко _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7)

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от г. №

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование теоретических знаний и практических навыков по организации управления качеством на предприятии в разрезе действующей системы управле-ния качеством, соответствующей стандартам ИСО 9000 и моделям всеобщего управления качеством.
1.2	Задачи дисциплины:
1.3	• дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управ-ления качеством продукции;
1.4	• дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функцио-нирования и совершенствования систем качества;
1.5	• научить организовывать работу по обеспечению качества продукции пу-тем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
1.6	• ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчи-ков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Планирование на предприятии
2.1.2	Промышленный маркетинг
2.1.3	Стратегический менеджмент
2.1.4	Маркетинг
2.1.5	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.6	Управление конкурентоспособностью
2.1.7	Экологический менеджмент
2.1.8	Экономика отрасли
2.1.9	Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.1.10	Основы государственного муниципального управления
2.1.11	Правоведение
2.1.12	Экономическая теория (микроэкономика, макроэкономика)
2.1.13	Основы внешнеэкономической деятельности
2.1.14	Планирование на предприятии
2.1.15	Промышленный маркетинг
2.1.16	Стратегический менеджмент
2.1.17	Маркетинг
2.1.18	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.19	Управление конкурентоспособностью
2.1.20	Экологический менеджмент
2.1.21	Экономика отрасли
2.1.22	Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.1.23	Основы государственного муниципального управления
2.1.24	Правоведение
2.1.25	Экономическая теория (микроэкономика, макроэкономика)
2.1.26	Основы внешнеэкономической деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Корпоративная социальная ответственность
2.2.2	Планирование на предприятии
2.2.3	Промышленный маркетинг
2.2.4	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.5	Государственная итоговая аттестация, включая защиту выпускной квалификационной работы, подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
2.2.6	Корпоративная социальная ответственность
2.2.7	Планирование на предприятии
2.2.8	Промышленный маркетинг
2.2.9	Стратегический менеджмент

2.2.10	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.11	Государственная итоговая аттестация, включая защиту выпускной квалификационной работы, подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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

ОПК-1: владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

Знать:

Уровень 1	состав и назначение нормативных и правовых документов в области управления качеством продукции; международные и государственные стандарты систем обеспечения качества, обуславливающие требования к их проектированию и разработке
Уровень 2	правила применения нормативной документации по обеспечению качества продукции; структуру стандартов ИСО 9000, схемы и порядок проведения сертификации, последовательность процедуры разработки стандартов, правила и порядок их утверждения
Уровень 3	содержание и взаимосвязь системы стандартов ИСО 9000; этапы и содержание процесса разработки и внедрения СМК

Уметь:

Уровень 1	применять нормативные и правовые документы к решению конкретных задач в области управления качеством, формулировать цели программ по созданию систем менеджмента качества, критерии и показатели их достижения
Уровень 2	организовывать работы по разработке систем менеджмента качества; идентифицировать ключевые и вспомогательные процессы систем менеджмента качества; описывать ключевые процессы и практики систем менеджмента качества
Уровень 3	давать характеристику моделям обеспечения качества, определенных стандартами серии ИСО 9000, процессам моделей по этапам жизненного цикла продукции

Владеть:

Уровень 1	навыками осуществления декомпозиции целей в области качества по стандартам ИСО 9000, навыками применения правил по разработке, проверке и утверждению документации систем менеджмента качества
Уровень 2	навыками алгоритмического описания сети ключевых и вспомогательных процессов систем менеджмента качества; навыками формирования документации систем менеджмента качества
Уровень 3	навыками самостоятельной разработки СМК; осуществлять проверку СМК; анализировать и прогнозировать последствия вариантов СМК; описывать взаимодействия документов СМК

ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

Знать:

Уровень 1	основные этапы развития деятельности по управлению качеством; методы, принципы, терминологию управления качеством, виды затрат на качество
Уровень 2	показатели качества продукции и методы их оценки, функции системы управления качеством, суть и значение повышения качества, методы анализа затрат на качество
Уровень 3	инструменты и статистические методы управления и контроля качества, функцию потерь Тагути, модели PAF

Уметь:

Уровень 1	рассчитывать значения единичных и комплексных показателей качества, относительный уровень качества продукции
Уровень 2	осуществлять выбор методов определения показателей качества продукции; рассчитывать их значения, используя экспертные методы; осуществлять выбор вида контроля качества продукции и технологического процесса; использовать методы анализа затрат на качество
Уровень 3	осуществлять выбор и применять специальные инструменты управления качеством; интерпретировать результаты статистического анализа и контроля качества; использовать функцию потерь Тагути и модель PAF для оценки затрат, связанных с качеством

Владеть:

Уровень 1	методами квалиметрии, осуществлять выбор схем сертификации
Уровень 2	принципами применения стандартов на статистический приемочный контроль по альтернативному и количественному признаку; методами оценки уровней качества продукции и ее конкурентоспособности; осуществлять анализ брака и потерь от брака
Уровень 3	статистическими методами анализа причин несоответствия показателей качества процесса и исследования причин несоответствия; методами оценки прогресса в области улучшения качества; навыками оценки экономической эффективности управлением качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	состав и назначение нормативных и правовых документов в области управления качеством продукции; международные и государственные стандарты систем обеспечения качества, обуславливающие требования к их проектированию и разработке; основные этапы развития деятельности по управлению качеством; методы, принципы, терминологию управления качеством, виды затрат на качество
3.2	Уметь:
3.2.1	применять нормативные и правовые документы к решению конкретных задач в области управления качеством, формулировать цели программ по созданию систем менеджмента качества, критерии и показатели их достижения; рассчитывать значения единичных и комплексных показателей качества, относительный уровень качества продукции
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками осуществления декомпозиции целей в области качества по стандартам ИСО 9000, навыками применения правил по разработке, проверке и утверждению документации систем менеджмента качества; методами квалиметрии, осуществлять выбор схем сертификации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
Раздел 1. семестр 6							
1.1	Тема 1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики /Лек/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э3	1	
1.2	Сущность и системность качества /Пр/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э3	2	
1.3	Тема 1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики /Ср/	6	7	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э3	0	
1.4	Тема 2. Методология и терминология управления качеством /Лек/	6	2	ОПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э3	0	
1.5	Системы управления качеством на предприятии /Пр/	6	2	ОПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э3	2	
1.6	Методология и терминология управления качеством /Ср/	6	10	ОПК-1 ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э3	0	
1.7	Тема 3. Показатели качества и методы их оценки /Лек/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	Методы определения значений показателей качества /Пр/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	Экспертные методы определения коэффициентов весомости показателей качества /Пр/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Показатели качества и методы их оценки /Ср/	6	14	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Тема 4. Функции управления качеством /Лек/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э3	0	

1.12	Статистические методы контроля качества продукции /Пр/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	Анализ причин несоответствия показателей качества процесса /Пр/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2 Э3	2	
1.14	Функции управления качеством /Ср/	6	14		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
1.15	Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством /Лек/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.16	Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО 9000 /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	4	
1.17	Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством /Ср/	6	11	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.18	Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях /Лек/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.19	Матрица "Дом качества" /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.20	Документирование процессов системы менеджмента качества /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.21	Разработка и внедрение систем качества на предприятиях /Ср/	6	13	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.22	Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества /Лек/	6	2	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.23	Оценка затрат на менеджмент качества /Пр/	6	4	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.24	Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества /Ср/	6	15	ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.25	Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества /Лек/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.26	Сертификация продукции и систем качества /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.27	Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества /Ср/	6	10	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.28	Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия /Курс пр/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Список контрольных вопросов к экзамену

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

1. Понятие и сущность качества
2. Методы оценки конкурентоспособности продукции
3. Системообразующие факторы конкурентоспособности продукции
4. Аспекты качества как социально-экономической категории

5. Субстратное, предметное, системное, функциональное, интегральное по-нимание сущности категории качество
- Тема 2. Методология и терминология управления качеством
6. Понятие и принципы управления качеством
7. Петля качества, цикл PDCA
8. Субъект, объект и функции управления качеством
9. Методы управления качеством
10. Система управления качеством продукции
11. Обеспечение качества продукции, улучшение качества
12. Петля качества, спираль качества цикл PDCA
13. Исторические аспекты управления качеством: японский менеджмент качества
14. Исторические аспекты управления качеством: американский менеджмент качества
15. Исторические аспекты управления качеством: менеджмент качества в Европе
16. Основные положения концепции TQM
17. Принципы управления качеством
18. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
- Тема 3. Показатели качества и методы их оценки
19. Система показателей качества продукции
20. Уровень качества продукции
21. Понятие и принципы квалиметрии
22. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
23. Методы квалиметрии
24. Смешанный метод оценки уровня качества однородной продукции
25. Определение комплексных показателей качества продукции эксперт-ными методами
26. Определение коэффициентов весомости показателей качества эксперт-ными методами
27. Дифференциальный метод оценки качества однородной продукции
28. Комплексный метод оценки качества однородной продукции
29. Интегральный метод оценки качества однородной продукции
- Тема 4. Функции управления качеством
30. Функции системы управления качеством: политика и планирование качества
31. Функции системы управления качеством: принятие решений руководством предприятия
32. Функции системы управления качеством: разработка мероприятий; обучение и мотивация персонала
33. Функции системы управления качеством: внедрение мероприятий в производственный процесс
34. Функции системы управления качеством: организация работ по качеству
35. Функции системы управления качеством: информация о качестве; контроль качества
36. Функции системы управления качеством: взаимодействие с внешней средой (поставщиками, потребителями и органами власти) по вопросам качества
37. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
38. Статистическое регулирование качества технологических процессов
39. Статистический анализ качества продукции
40. Статистический контроль качества продукции
41. Виды контроля качества продукции
42. Специальные методы (инструменты) управления качеством: гисто-грамма, стратификация, диаграмма разброса
43. Специальные методы (инструменты) управления качеством: кон-трольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
44. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграм-ма К. Исикава
45. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграм-ма Парето
- Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством
46. Международные организации в области стандартизации
47. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
48. Стандартизация продукции, ее методы. Задачи, принципы и функции стандартизации
49. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
50. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
51. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»
52. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
53. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
- Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятии
54. Системный подход к управлению качеством
55. Процессный подход к управлению качеством
56. Этапы развития систем управления качеством
57. Методика разработки и внедрения систем качества
58. Определение состава и состояния документации системы качества
59. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
60. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
61. Совершенствование систем качества.

62. Организационно-правовые основы метрологии
63. Система обеспечения единства измерений
Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менедж-мент качества
64. Экономическая эффективность повышения качества продукции
65. Сущность и значение повышения качества продукции
66. Виды затрат на обеспечение качества
67. Методы анализа затрат на качество продукции
68. Анализ брака и потерь от брака
69. Оценка затрат, связанных с качеством, по модели PAF
70. Функция потерь Тагути
71. Экономическая эффективность управления качеством
Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества
72. Виды сертификации, ее объекты
73. Определение, назначение и цели сертификации
74. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
75. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка про-дукции
76. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
77. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей
78. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя
5.2. Темы письменных работ
Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины. Тема курсовой работы "Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия". Изделие обучающимся выбирается самостоятельно и согласовывается с преподавателем.
5.3. Фонд оценочных средств
Тест по дисциплине пробный вариант(приложение 1)
5.4. Перечень видов оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Агарков А.П.	Управление качеством: рекомендовано Гос. ун-том управления в качестве учебника для студентов вузов (квалификация "бакалавр")	М.: Изд.-торг. корпорация "Дашков и К", 2015	15
Л1.2	Шестопад Ю. Т. [и др.]	Управление качеством: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2008	10
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Магер В.Е.	Управление качеством: рекомендовано УМО в качестве учеб. пособия для студентов вузов	М.: Инфра-М, 2015	5
Л2.2	Кане М. М. [и др.]	Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для вузов	СПб.: Питер, 2009	10
Л2.3	Ефимов В.В., Барт Т.В.	Статстические методы в управлении качеством продукции: учебное пособие, допущено Умо по образованию в качестве учеб. пособия	Кнорус, 2013	11
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Электронный каталог НГИИ http://biblio.norvuz.ru			
Э2	Электронный журнал качества- РИА "Стандарты и качество" http://www.ria-stk.ru			
Э3	ЭБС IPRbooks www.iprbookshop.ru			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)			
6.3.1.2	MS Office Standard 2013 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Консультант Плюс (версия для образовательных учреждений)			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Аудитория: 422 – мультимедийный класс (проектор в комплекте Panasonic PT-vx51; экран настенный; 1 компьютер (Intel Pentium(R) G630 2.70GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 160 Гб) (для преподавателя))
7.2	Аудитория: 424 – компьютерный, мультимедийный класс (моноблок Acer e Machines EZ1711 – 8 комплектов+ персональный компьютер LG в комплекте (для преподавателя) (Intel Atom D525 1.80GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 160 Гб) ; мультимедийный проектор Panasonic; экран с электроприводом настенный; интерактивный экран; проектор Epson EB-485Wi широко-угольный ультракороткоф. интерактивный;))

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель курсовой работы - закрепление теоретических знаний, и выработка практических навыков в области оценки и прогнозирования конкурентоспособности продукции и организации.

Курсовая работа по дисциплине выполняется в соответствии с методическими указаниями к выполнению курсовой работы. (Приложение 2)

Курсовая работа состоит из двух частей: теоретической (реферат) и практической. В теоретической части выполняется реферативное исследование по одной из тем.

Расчетная часть курсовой работы состоит из следующих шести разделов:

1. Оценка конкурентоспособности серийно выпускаемого изделия.
2. Оценка использования производственно-энергетических ресурсов в производстве серийного изделия.
3. Прогнозирование производственных издержек и цен на новое изделие на этапе согласования и утверждения технического задания.
4. Прогнозирование конкурентоспособности изделия на этапе согласования и утверждения технического задания.
5. План мероприятий, направленных на достижение прогнозируемого уровня конкурентоспособности продукции и организации.
6. Разработка системы оперативного управления конкурентоспособностью продукции.

Оформление работы производится в соответствии с требованиями, представленными в методических указаниях.

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярный государственный университет им. Н. М. Федоровского»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Управление качеством**

Уровень образования: бакалавриат

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

Разработчик ФОС:

к.т.н., доцент, Е.Н. Долженко _____ Е.Н. Долженко

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № от г.

Заведующий кафедрой _____ к.э.н., доцент А.И.Монич

Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством для текущей/промежуточной аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности / направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ на основе Рабочей программы дисциплины Управление качеством, утвержденной решением ученого совета от г., Положения о формировании Фонда оценочных средств по дисциплине (ФОС), Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЗГУ, Положения о государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по образовательным программам высшего образования в ЗГУ им. Н.М. Федоровского.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения
ОПК-1 владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	
ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	

Таблица 2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код результата обучения по дисциплине/ модулю	Оценочные средства текущей аттестации		Оценочные средства промежуточной аттестации	
			Наименование	Форма	Наименование	Форма
6 семестр						

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы.

2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

Список контрольных вопросов к экзамену

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

1. Понятие и сущность качества
2. Методы оценки конкурентоспособности продукции
3. Системообразующие факторы конкурентоспособности продукции
4. Аспекты качества как социально-экономической категории

5. Субстратное, предметное, системное, функциональное, интегральное понимание сущности категории качество

Тема 2. Методология и терминология управления качеством

6. Понятие и принципы управления качеством

7. Петля качества, цикл PDCA

8. Субъект, объект и функции управления качеством

9. Методы управления качеством

10. Система управления качеством продукции

11. Обеспечение качества продукции, улучшение качества

12. Петля качества, спираль качества цикл PDCA

13. Исторические аспекты управления качеством: японский менеджмент качества

14. Исторические аспекты управления качеством: американский менеджмент

качества

15. Исторические аспекты управления качеством: менеджмент качества в Европе

16. Основные положения концепции TQM

17. Принципы управления качеством

18. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки

19. Система показателей качества продукции

20. Уровень качества продукции

21. Понятие и принципы квалиметрии

22. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная

23. Методы квалиметрии

24. Смешанный метод оценки уровня качества однородной продукции

25. Определение комплексных показателей качества продукции экспертными

методами

26. Определение коэффициентов весомости показателей качества экспертными

методами

27. Дифференциальный метод оценки качества однородной продукции

28. Комплексный метод оценки качества однородной продукции

29. Интегральный метод оценки качества однородной продукции

Тема 4. Функции управления качеством

30. Функции системы управления качеством: политика и планирование качества

31. Функции системы управления качеством: принятие решений руководством

предприятия

32. Функции системы управления качеством: разработка мероприятий; обучение и мотивация персонала

33. Функции системы управления качеством: внедрение мероприятий в производственный процесс

34. Функции системы управления качеством: организация работ по качеству

35. Функции системы управления качеством: информация о качестве; контроль качества

36. Функции системы управления качеством: взаимодействие с внешней средой (поставщиками, потребителями и органами власти) по вопросам качества

37. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения

38. Статистическое регулирование качества технологических процессов

39. Статистический анализ качества продукции

40. Статистический контроль качества продукции
 41. Виды контроля качества продукции
 42. Специальные методы (инструменты) управления качеством: гисто-грамма, стратификация, диаграмма разброса
 43. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
 44. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма К. Исикава
 45. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето
- Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством
 46. Международные организации в области стандартизации
 47. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
 48. Стандартизация продукции, ее методы. Задачи, принципы и функции стандартизации
 49. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
 50. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
 51. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»
 52. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
 53. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
- Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятии
 54. Системный подход к управлению качеством
 55. Процессный подход к управлению качеством
 56. Этапы развития систем управления качеством
 57. Методика разработки и внедрения систем качества
 58. Определение состава и состояния документации системы качества
 59. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
 60. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
 61. Совершенствование систем качества.
 62. Организационно-правовые основы метрологии
 63. Система обеспечения единства измерений
- Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества
 64. Экономическая эффективность повышения качества продукции
 65. Сущность и значение повышения качества продукции
 66. Виды затрат на обеспечение качества
 67. Методы анализа затрат на качество продукции
 68. Анализ брака и потерь от брака
 69. Оценка затрат, связанных с качеством, по модели РАФ
 70. Функция потерь Тагути
 71. Экономическая эффективность управления качеством
- Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества
 72. Виды сертификации, ее объекты

73. Определение, назначение и цели сертификации

74. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации

75. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции

76. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

77. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей

78. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя

2.2. Задания для промежуточной аттестации

2.2.1. Контрольные вопросы к экзамену(зачету)

2.2.2. Типовые экзаменационные задачи

2.2.3. Темы/задания курсовых проектов/курсовых работ

Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины.

Тема курсовой работы "Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия". Изделие обучающимся выбирается самостоятельно и согласовывается с преподавателем.