

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
_____ В.Л. Бибик
«___» _____ 2015г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
НА УЧЕБНЫЙ ГОД
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление (специальность) ООП: «Экономика»
Профиль(и) подготовки (специализация, программа): Бухгалтерский учет, анализ и аудит
Квалификация (степень): бакалавр
Учебный план приема 2012 г.
Курс 2; семестр 4
Количество кредитов: 6
Код дисциплины Б3.В4

Виды учебной деятельности	Временной ресурс по очной форме обучения
Лекции, ч	36
Практические занятия, ч	36
Лабораторные занятия, ч	0
Аудиторные занятия, ч	80
Самостоятельная работа, ч	108
Кр	18
ИТОГО, ч	218

Вид промежуточной аттестации: экзамен, курсовая работа в 6 семестре

Обеспечивающее подразделение: «кафедра экономики и автоматизированных систем управления»

И.о.заведующий кафедрой: _____ к.э.н., доцент, Трифонов В.А.

Руководитель ООП: _____ к.т.н, доцент Момот М.В.

Преподаватель: _____ доцент Лизунков В.Г.

2015г.

1. Цели освоения дисциплины

Формирование у студентов аналитического, конструктивного, творческого мышления путем освоения методологических, методических основ и приобретения практических навыков выполнения процедур анализа, направленного на обеспечение обоснования стратегических и тактических управленческих решений менеджеров различных звеньев управления. Студент, изучив дисциплину «Управление качеством» должен:

2. Место дисциплины в структуре ООП

Программа опирается на общеэкономические и методологические дисциплины: «Организация производства на предприятиях машиностроения», «Менеджмент», «Планирование на предприятии», «Маркетинг», «Технико-экономический анализ хозяйственной деятельности предприятия», читаемые кафедрой экономики и автоматизированных систем управления ЮТИ НИ ТПУ в части овладения искусством ведения конкурентной борьбы.

Изучение качества и конкуренции во всем ее многообразии и сложности процессов, происходящих как в отдельных компаниях, так и в экономике в целом имеет для менеджеров и экономистов, занимающихся стратегическим планированием, первостепенное значение. Разрабатываемые ими стратегии развития должны быть в первую очередь конкурентными.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- осознание социальной значимости своей будущей профессии, приверженность принципам всеобщего управления качеством, владение высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, способность находить профессиональные решения, в том числе, в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность;

- владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения;
- умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе; способность к поддержанию конструктивного взаимодействия в процессе межличностного и делового общения; способность адаптироваться и эффективно работать в различных ситуациях, с самыми разными людьми или группами, способность руководить малыми группами;
- способность использовать основные законы естественнонаучных дисциплин, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования, основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы;
- способность предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности;
- способность планировать, прививать навыки и консультировать работников всех подразделений по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- теоретические основы и современную практику всеобщего управления качеством;
- принципы деятельности в области управления качеством на основе международных стандартов ISO;
- инструменты контроля и управления качеством;
- методы статистического контроля и управления процессами;
- документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества;

- структуру затрат на качество;
- основы законодательства по защите прав потребителя, охраны труда и окружающей среды; принципы и методы разработки и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продуктов и услуг;

уметь:

- использовать нормативные правовые документы в своей деятельности при решении профессиональных задач;
- находить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества;
- вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;
- развивать партнерство налаживать в процессе улучшения качества отношения с потребителями и поставщиками;

владеть:

- основными инструментами управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции;
- информационными технологиями в обеспечении качества;
- методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества;
- методами анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества.

3. Результаты освоения дисциплины

В соответствии с требованиями ООП освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование у студентов следующих компетенций (результатов обучения), в т.ч. в соответствии с ФГОС:

Таблица 1 - Составляющие результатов обучения, которые будут получены при изучении данной дисциплины

Результаты обучения (компетенции из ФГОС)	Составляющие результатов обучения					
	Код	Знания	Код	Умения	Код	Владение опытом
P1	31.1 31.2	- основные методы и инструменты оценки конкурентоспособности; - научные подходы к управлению конкурентоспособностью предприятия.	У1.1 У1.2 ...	- оценивать и прогнозировать конкурентоспособность различных объектов управления; оценивать уровень конкурентоспособности за счет повышения качества	В1.1 В1.2	- исследования различных типов рынка; - разработка конкурентных стратегий и всех элементов социально-экономической системы
P2	32.1 32.2	- международные стандарты ИСО по обеспечению качества и по управлению качеством товаров и услуг; - сертификацию продукции и систем качества.	У2.1 У2.2	- обосновывать принятые решения по управлению качеством и конкурентоспособностью в условиях научно-технического прогресса и острой конкурентной борьбы.	В2.1 В2.2	- пользоваться международными и национальными стандартами; - исследование рынка и качество продукции на предприятиях промышленности.

В результате освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством» студентом должны быть достигнуты следующие результаты:

Таблица 2 - Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Результат
РД1	оценивать и прогнозировать конкурентоспособность различных объектов управления
РД2	оценивать уровень конкурентоспособности за счет повышения качества
РД3	сформировать способность принимать правильные решения в профессиональной деятельности при разработке мероприятий по повышению качества и конкурентоспособности товаров и услуг
РД4	обосновывать принятые решения по управлению качеством и конкурентоспособностью в условиях научно-технического прогресса и острой конкурентной борьбы

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины по разделам, формам организации и контролю обучения

Раздел 1 Научная значимость дисциплины «Управление качеством» (2 часа)

Предмет, объект и методологическая основа курса. Содержание курса. Цель и задачи курса. Понятие качества и конкурентоспособности. Эволюция категории «качество». Требования к качеству. Показатели качества. Обеспечение качества. Определение рыночной конкуренции. Ценовые и неценовые методы конкуренции. Конкурентоспособность продукции. Качество жизни населения в Российской Федерации.

Перечень лабораторных работ по разделу (2 часа):

- 1 Понятие качества и конкурентоспособности.
- 2 Показатели качества.
- 3 Обеспечение качества.
- 4 Основные этапы развития управления качеством.
- 5 Звезды качества.

Раздел 2 Управление качеством на основе стандартов ИСО (4 часа)

Понятия, цели и задачи стандартизации. Классификация стандартов. Стандарты ИСО и их роль в формировании качества. Принципы менеджмента качества. Планирование политики качества. Внедрение системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО на предприятиях промышленности. Структура Международных стандартов ИСО 9000 по системам качества.

Перечень лабораторных работ по разделу (4 часа):

- 1 Сущность и содержание стандартизации.
- 2 Организация работ по стандартизации в РФ.
- 3 Принципы и методы стандартизации

4 Международные стандарты на системы обеспечения качества продукции.

5 Стандарты ИСО и Total Quality Management

Раздел 3 Методология управления качеством и сертификация продукции (4 часа)

Методы управления качеством. Управление затратами на обеспечение качества. Методы анализа затрат на качество продукции. Цели и задачи сертификации продукции. Российская система сертификации. Особенности проведения сертификации товаров и услуг в Российской Федерации. Международная практика сертификации.

Перечень лабораторных работ по разделу (6 часов):

- 1 Сущность и содержание сертификации
- 2 Экономические аспекты сертификации,
- 3 Что такое «Знак соответствия»?
- 4 Сущность добровольной и обязательной сертификации.
- 5 Правовые основы сертификации в РФ
- 6 Принципы, правила и порядок проведения сертификации продукции
- 7 Схемы сертификации
- 8 Сертификация в зарубежных странах
- 9 Международная сертификация.
- 10 Сертификация систем обеспечения качества.
- 11 Сертификация услуг.

Раздел 4 Структура рынка. Конкуренция. Измерения концентрации рынка. (4 часа)

Проблемы конкурентоспособности предприятий и продукции в мире и России. Основные способы ведения хозяйственной деятельности. Рынок и его инфраструктура. Классификация рынков. Сегментирование рынка. Конкуренция: сущность, формы, методы и типы конкурентного поведения. Измерение концентрации рынка. Методы измерения концентрации рынка и

дисперсии долей фирм на рынке. Конкурентная разведка. Анализ конкурентной среды продукции промышленных предприятий.

Перечень лабораторных работ по разделу (6 часов):

- 1 Рынок – основные различия плановой и рыночной экономики.
- 2 Основные элементы рынка.
- 3 Основные принципы функционирования рыночной экономики.
- 4 Структура рынка, рыночный сегмент и рыночная ниша.
- 5 Исследования конъюнктуры рынка.
- 6 Преимущества и недостатки рыночного механизма.
- 7 Виды и методы конкуренции.
8. Типы конкурентного поведения.

Раздел 5 Конкурентоспособность предприятия и продукции.

Проблемы повышения конкурентоспособности экономики России. (2 часа)

Конкурентоспособность предприятия и продукции. Методы изучения конкурентоспособности предприятий. Система показателей конкурентоспособности предприятия. Структура и тенденции развития мирового хозяйства. Основные тенденции развития экономики России. Перспективы инновационного развития экономики России. Формирование структурно-инновационной экономики. Условия и факторы реализации инновационного процесса.

Перечень лабораторных работ по разделу (6 часов):

- 1 Правила определения коэффициента концентрации и индекса ННІ.
- 2 Классификация фирм по коэффициенту концентрации и индексу ННІ.
- 3 Конкурентная разведка – основные понятия, цели и задачи.
- 4 Определение коэффициента конкурентоспособности предприятия.
- 5 Принципы рейтинговой оценки конкурентоспособности.
- 6 Рейтинговая оценка конкурентоспособности в горном производстве.
- 7 Конкурентоспособность товара, фирмы, отрасли, страны.

Раздел 6 Методы оценки конкурентоспособности (4 часа)

Основные методы оценки конкурентоспособности: матричные методы, метод комплексного числа, модель Портера, Мак-Кинси, PIMS-модель, универсальная методика стратегического оценивания состоятельности товаров и т.п. Их достоинства и недостатки. Использование экспертных методов при оценке конкурентоспособности. Сферы применения методов. Основные принципы моделирования конкурентоспособности продукции. Методы построения математических моделей процесса управления конкурентоспособностью.

- 1 Методы недобросовестной конкуренции и антимонопольной деятельности.
- 2 Метод SWOD-анализа.
- 3 Основные методы изучения конкурентоспособности.
- 4 Анализ конкурентной среды промышленной продукции.
- 5 Оценка конкурентоспособности металлоизделий.
- 6 Внутренние факторы конкурентоспособности предприятия.
- 7 Внешние факторы конкурентоспособности предприятия.

Раздел 7 Управление затратами на качество в процессе проектного анализа (4 часов)

Состав проектного анализа. Общая характеристика изделия. Коммерческий анализ. Технический анализ. организационный, социальный, экологический и экономический анализ.

- 1 Общая характеристика изделия.
- 2 Коммерческий анализ.
- 3 Технический анализ.

Раздел 8 Управление конкурентоспособностью для обеспечения эффективного управления предприятием (4 часа)

Концептуальные основы оценки и управления конкурентоспособностью. Конкурентоспособность как фактор оптимизации инвестиционной политики и оптимизации ценовой политики предприятия.

1 Сущность основных элементов процесса принятия решения о конкурентоспособности продукции.

2 Типовая схема оценки и управления конкурентоспособности продукции

Раздел 9 Показатели конкурентоспособности и методы их агрегирования. (4 часов)

Методы оценки конкурентоспособности. Использование экспертных методов при оценке конкурентоспособности. Психологические аспекты восприятия экспертами информации о конкурентоспособности.

1 Методы оценки конкурентоспособности.

2 Экспертные методы при оценке конкурентоспособности.

3 Описать механизм взаимосвязи основных показателей конкурентоспособности продукции: запас конкурентоспособности производителя и потребителя по цене и качеству

Разработка структуры и определение содержания дисциплины «Управление качеством» способствует правильному распределению базового уровня преподавателем для освоения студентами данной учебной дисциплины и вспомогательного уровня для самостоятельной работы. Составленные вышеперечисленные разделы УМКД полностью соответствует получению студентами фундаментального уровня знаний данной дисциплины.

4.2 Содержание практического раздела дисциплины

Тема 1 Основные категории и понятия управления качеством (2 часа):

- Понятие качества и конкурентоспособности;
- Показатели качества;
- Обеспечение качества;
- Основные этапы развития управления качеством;
- Звезды качества.

Тема 2 История развития теории и практики в области управления качеством (2 часа):

- «Цикл Деминга»;
- Концепция бездефектной работы;
- Что такое «кружки качества»?;
- Системный подход к менеджменту качества;
- Концепция всеобщего управления качеством.

Тема 3 Стандартизация (2 часа)

- 1 Сущность и содержание стандартизации.
- 2 Организация работ по стандартизации в РФ.
- 3 Принципы и методы стандартизации, международные стандарты на системы обеспечения качества продукции.
- 4 Стандарты ИСО и Total Quality Management.

Тема 4 Международная и региональная стандартизация (4 часа).

- 1 Международная электротехническая комиссия. (МЭК)
- 2 Региональные организации по стандартизации.
- 3 Общеввропейские организации по стандартизации
- 4 Межскандинавская организация по стандартизации (ИНСТА)
- 5 Международная ассоциация стран Юго-Восточной Азии (АСЕАН)
- 6 Панамериканский комитет стандартов (КОПАНТ)
- 7 Стандартизация в Содружестве Независимых Государств (СНГ)

Тема 5 Системы менеджмента качества (СМК) (2 часа).

- 1 Функции системы управления качеством продукции.
- 2 Механизм экономического стимулирования повышения качества производства продукции.
- 3 Структура служб менеджмента качества.
- 4 Создание систем менеджмента качества.

Тема 6 Сертификация в управлении качеством (4 часа).

- 1 Сущность и содержание сертификации
- 2 Экономические аспекты сертификации,

- 3 Что такое «Знак соответствия»?
- 4 Сущность добровольной и обязательной сертификации.
- 5 Правовые основы сертификации в РФ
- 6 Принципы, правила и порядок проведения сертификации продукции
- 7 Схемы сертификации
- 8 Сертификация в зарубежных странах
- 9 Международная сертификация.
- 10 Сертификация систем обеспечения качества,
- 11 Сертификация услуг

Тема 7 Метрологическое обеспечение качества продукции (2 часа)

- 1 Сущность и содержание метрологии.
- 2 Виды измерений
- 3 Средства измерений
- 4 Правовые основы метрологической деятельности.
- 5 Государственная метрологическая служба РФ
- 6 Метрология в зарубежных странах и международные метрологические организации.
- 7 Региональные организации по метрологии.

Тема 8 Квалиметрия (4 часа)

- 1 Привести примеры каждого вида контроля качества.
- 2 Кратко представить классификацию статистических методов контроля качества продукции и устойчивости технологических процессов.
- 3 В чем заключается сущность диаграммы Парето?
- 4 Для чего нужны контрольные карты?
- 5 Диаграммы «Искавы»
- 6 Диаграммы рассеивания.
- 7 В чем заключается сущность причинно-следственные диаграммы.

Тема 9 Управление затратами на обеспечение качества (2 часа)

- 1 Виды затрат на качество продукции.
- 2 Методы анализа затрат на качество продукции

3 Анализ брака и потерь от брака

Тема 10 Управление затратами на качество в процессе проектного анализа (2 часа)

1 Общая характеристика изделия.

2 Коммерческий анализ.

3 Технический анализ.

Тема 11 Управление конкурентоспособностью для обеспечения эффективного управления предприятием (4 часа).

1 Сущность основных элементов процесса принятия решения о конкурентоспособности продукции.

2 Типовая схема оценки и управления конкурентоспособности продукции

Тема 12 Показатели конкурентоспособности и методы их агрегирования (4 часа)

1 Методы оценки конкурентоспособности.

2 Экспертные методы при оценке конкурентоспособности.

3 Описать механизм взаимосвязи основных показателей конкурентоспособности продукции: запас конкурентоспособности производителя и потребителя по цене и качеству.

Практическая работа №1 Создание фирмы (2 часа).

Практическая работа №2 Разработка политики и целей фирмы в области качества (2 часа).

Практическая работа №3 Описание процессов фирмы (2 часа).

Практическая работа №4 Моделирование карты процессов и организационной структуры (2 часа).

Практическая работа №5 Моделирование основного бизнес-процесса (2 часа).

Практическая работа №6 Разработка анкеты удовлетворенности потребителя (2 часа).

Практическая работа №7 Статистические методы контроля качества (2 часа).

Практическая работа №8 Защита выполненных практических работ (2 часа).

5. Образовательные технологии

При изучении дисциплины «Управление качеством» следующие образовательные технологии:

Таблица 3 - Методы и формы организации обучения

Методы / ФОО	Лекц.	Лаб. раб.	Пр. зан./ сем.,	Тр. *, Мк**	СРС	К. пр.***
IT-методы			+			
Работа в команде						+++
Case-study						
Игра						+++
Методы проблемного обучения	+					
Обучение на основе опыта			++			
Опережающая самостоятельная работа			+			
Проектный метод			+			
Поисковый метод	+					
Исследовательский метод						+++
Другие методы	+					

* – Тренинг, ** – мастер-класс, *** – командный проект

6. Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

6.1. Виды и формы самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов включает текущую и творческую проблемно-ориентированную самостоятельную работу (ТСР).

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений и включает:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;

- выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ;

- опережающая самостоятельная работа;

- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;

- подготовка к лабораторным работам, к практическим и семинарским занятиям;

- подготовка к контрольной работе и коллоквиуму, экзамену.

Творческая самостоятельная работа включает:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;

- выполнение расчетно-графических работ;

- выполнение курсовой работы, работа над междисциплинарным проектом.

По материалам текущего контроля были разработаны тестовые задания по дисциплине «Управления качеством и конкурентоспособностью», которые студенты будут выполнять на компьютере дома по каждой пройденной теме.

Тестовые задания были созданы с помощью сайта www.drive.google.com, и размещены в блоге Лизункова В.Г.. [5]

Форма без названия

* Обязательно

Указ Петра 1 « О качестве» датируется: *

1723 г.

1715 г.

1710 г.

Другое:

Оценка качества промышленной продукции в период СССР осуществлялась, в частности, по следующим показателям: *

Техническим;

Эксплуатационным

Надежности

Все перечисленное

К основным особенностям японского опыта управления качеством можно отнести: *

(напишите любые пять)

Принципами деятельности «Кружков качества» в Японии являются *

Напишите не менее трех основных

Рисунок 1 – Пример 1 теста по дисциплине «Управление качеством»

Основными недостатками систем качества, разработанных в период СССР стали: *

- Локальный характер охвата
- Отсутствие эффективной системы мотивации
- Слабый маркетинг
- Директивный характер внедрения
- Все перечисленное

Постоянный рост уровня качества обеспечивает организации *
напишите не менее трех

Основными показателями уровня качества являются *
напишите не менее пяти

Основными показателями уровня качества являются *
Не менее пяти

Рисунок 2 – Пример 2 теста по дисциплине «Управление качеством»

6.2. Содержание самостоятельной работы студентов дисциплине

Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов состоит в:

- проработке лекционного материала, составлении конспекта лекций по темам, вынесенным на самостоятельное изучение;
- подготовке к рубежным контролям.

Темы, вынесенные на самостоятельную проработку (36 часов)

Темы индивидуальных заданий:

- 1 Основные этапы развития управления качеством.
- 2 Звезды качества
- 3 Стандарты ИСО и Total Quality Management
- 4 Схемы сертификации
- 5 Сертификация в зарубежных странах
- 6 Международная сертификация.
- 7 Исследования конъюнктуры рынка.
- 8 Рейтинговая оценка конкурентоспособности в горном производстве.
- 9 Конкурентоспособность товара, фирмы, отрасли, страны.
- 10 Метод СВОТ-анализа.
- 11 Коммерческий анализ.
- 12 Технический анализ.

Темы, выносимые на самостоятельную проработку:

- 1 Маркировка товаров в обеспечении их качества и конкурентоспособности.
- 2 Основные положения МС ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001:2008).
- 3 Концепция Всеобщего управления качеством и возможности ее реализации на отечественных предприятиях.
- 4 Коммерческие условия контрактов и их воздействие на конкурентоспособность товара.

5 Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством продукции на предприятии: преимущества применения и проблемы внедрения.

6 Государственная политика в области обеспечения конкурентоспособности: отечественный и зарубежный опыт.

7 Метод «Шесть сигм» в управлении качеством.

8 Патентная чистота продукции и проблемы её обеспечения.

Темы курсовых работ:

1. Предмет, содержание, задачи и история развития курса «Управление качеством».
2. Показатели качества.
3. Управление качеством: отечественный и зарубежный опыт.
4. Методы оценки и контроля качества.
5. Использование экспертных методов при оценке качества
6. Политика предприятия в области качества.
7. Организация менеджмента качества на предприятии.
8. Экономические аспекты управления качеством.
9. Роль стандартизации и сертификации в системе управление качеством.
10. Принципы и методы стандартизации.
11. Правовые основы стандартизации в РФ
12. Система международной стандартизации.
13. Интеграция российской системы стандартизации в МС ИСО.
14. Порядок разработки, обозначения, внедрения стандартов.
15. Экономические аспекты стандартизации.
16. Сертификация продукции и услуг.
17. Системы сертификации продукции, услуг и СМК.
18. Элементы процесса сертификации и последовательность работ.

19. Схема сертификации продукции и виды испытаний.
20. Экономические аспекты сертификации.
21. Метрологическое обеспечение измерений
27. Показатели конкурентоспособности и методы их агрегирования.
28. Методы оценки конкурентоспособности.
29. Место математического моделирования в управлении конкурентоспособностью.
30. Механизм принятия управленческих решений с учетом конкурентоспособности
31. Европейская премия по качеству
32. Российская премия по качеству
33. Премия Малкольма Болдрижа в США
34. Премия Деминга в Японии
35. Модель TQM
36. Типовая модель СМК в вузе
37. Анализ примеров СМК в российских и зарубежных вузах
38. Анализ примеров СМК в российских и зарубежных научно-исследовательских институтах
39. Актуальность управления качеством в вузе
40. Актуальность управления качеством научной деятельностью
41. Актуальность управления качеством инновационной деятельностью
42. Модели бизнес-процессов в вузе.
43. Анализ затрат на качество продукции на этапе НИР и ОКР
44. Методы контроля качества
45. Формализация процедур управленческой деятельности в вузе на основе процессного подхода.
46. Образовательная услуга: позиция потребителя
47. Научно - исследовательская услуга: позиция потребителя
48. Модели расчета показателей критериев результативности
49. Развитие научного менеджмента качеством в России и за рубежом

50. Японская модель управления качеством
51. Особенности создания СМК в сфере услуг
52. Сертификация СМК в России и за рубежом

Темы, прорабатываемые с помощью Интернет-тренажеров:

- 1 Правовые основы стандартизации в РФ.
- 2 Японская модель управления качеством.
- 3 Премия Малкольма Болдрижа в США.
- 4 Премия Деминга в Японии.
- 5 Метрологическое обеспечение измерений.

Разработанные темы самостоятельных работ помогут студентам не только понимать основные моменты дисциплины, но и владеть методами по управлению качеством и конкурентоспособностью, находить и применять нормативно-правовые документы, быстро и своевременно принимать нужные решения и т.д.

Пример вопросов для экзамена

- 1 В чем заключается связь между стандартизацией, метрологией и сертификацией?
- 2 Назовите основной нормативно-правовой документ, регулирующий деятельность в области стандартизации, метрологии и сертификации.
- 3 Какова социальная и философская значимость метрологии как науки?
- 4 В чем различие между теоретической, законодательной и прикладной метрологией?
- 5 Перечислите процессы, входящие в метрологическое обеспечение на производственном предприятии.
- 6 Перечислите основные цели закона РФ «Об обеспечении единства измерений».
- 7 Перечислите состав нормативно-правовой базы метрологического обеспечения и цели этих документов.

8 Перечислите сферы деятельности, при осуществлении которых создание метрологической службы на предприятии обязательно.

9 Перечислите основные метрологические службы и организации РФ и сферы их деятельности.

10 В чем заключается различие между испытаниями на утверждение типа и испытаниями на соответствие СИ утвержденному типу.

11 Каковы основные результаты деятельности по стандартизации?

12 Какие нормативные документы по стандартизации вы знаете?

13 На каких уровнях проводятся работы по стандартизации, и чем они отличаются друг от друга?

14 Назовите основополагающий документ в России по стандартизации.

15 Какая организация в РФ уполномочена выполнять функции национального органа по стандартизации?

16 Каковы основные принципы национальной стандартизации?

17 Перечислите основные российские организации по стандартизации и их функции.

18 Каковы цели международной стандартизации?

19 Назовите известные вам международные организации по стандартизации.

20 Расскажите о деятельности ИСО.

21 Перечислите основные виды работ при стандартизации и их цель.

22 Что такое международный стандарт?

23 В чем различие национального и международного стандарта?

24 Какие виды стандартов вы знаете?

25 Где можно найти информацию о действующих стандартах Российской Федерации?

26 Дайте определения понятиям «Оценка соответствия» и «Подтверждение соответствия».

27 Какие стороны участвуют в оценке соответствия?

28 Перечислите формы подтверждения соответствия.

- 29 Чем сертификация отличается от декларирования?
- 30 Что представляет собой система сертификации?
- 31 Каковы цели подтверждения соответствия?
- 32 Назовите принципы подтверждения соответствия.
- 33 Какие объекты подлежат обязательной сертификации?
- 34 Какова цель обязательной сертификации?
- 35 Назовите цели добровольной сертификации.
- 36 Перечислите участников обязательной сертификации.
- 37 Каковы особенности сертификации услуг?
- 38 Как проводится сертификация систем качества?
39. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
40. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
41. Разработайте политику в области качества:
- а) для вашей студенческой группы;
 - б) вашей семьи;
 - в) детской поликлиники;
 - г) гостиницы.
42. Приведите классификацию моделей систем управления качеством, поясните цели их использования, преимущества и ограничения.
43. Какие примеры описательных и графических моделей систем управления качеством вы можете привести?
- 44 Каково содержание требований ГОСТ Р ИСО 9001:2001 к обеспечивающим процессам?
- 45 Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования?
- 46 Что понимается под качеством закупок? Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок?

47 Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок.

48 Составьте список ваших персональных «потребителей». Что вы можете предпринять, чтобы определить их удовлетворенность их потребности?

49 Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим? Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?

50 Дайте характеристику основных функций управления качеством. Приведите примеры реализации одной из них в деятельности вашей группы.

51 Каким образом организация определяет своих потребителей? Кто, по вашему мнению, является потребителем для вашего учебного заведения. Органов государственной власти, футбольного клуба?

52 Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?

53 Предложите ситуацию, в которой реализация принципа «ориентация на потребителя» не является определяющей для успеха организации.

54 Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя». Приведите характеристику взаимосвязи принципа «ориентация на потребителя» с другими принципами управления качеством.

55 Раскройте содержание основных методов исследования удовлетворенности потребителей.

56 С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей.

57 Приведите примеры установленных и предполагаемых требований. Обоснуйте приоритеты внешних требований в системе требований предъявляемых к качеству продукции.

58 Какие преимущества получает организация вследствие роста удовлетворенности потребителей?

59 Приведите классификацию методов управления качеством в процессе проектирования и разработки.

60 Дайте характеристику входным и выходным данным проектирования и разработки.

61 Раскройте содержание основных требований ГОСТ Р ИСО 9001:2001 к составляющим процесса проектирования и разработки.

62 Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определённых ожиданий и запросов потребителей?

63 Приведите примеры входов для процесса управления с поставщиками.

64 Каково содержание требований ГОСТ Р ИСО 9001:2001 к процессу производства и обслуживания?

65 Обобщите влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации

66 Дайте характеристику основных функций управления качеством. Приведите примеры реализации одной из них в деятельности вашей студенческой групп.

67 Характеристика пяти звезд качества

6.3. Контроль самостоятельной работы

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как единство двух форм: самоконтроль и контроль со стороны преподавателя.

Самоконтроль зависит от определенных качеств личности, ответственности за результаты своего обучения, заинтересованности в положительной оценке своего труда, материальных и моральных стимулов, от того насколько обучаемый мотивирован в достижении наилучших результатов. Задача преподавателя состоит в том, чтобы создать условия для выполнения самостоятельной работы (учебно-методическое обеспечение),

правильно использовать различные стимулы для реализации этой работы (рейтинговая система), повышать её значимость, и грамотно осуществлять контроль самостоятельной деятельности студента (фонд оценочных средств).

6.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы представлен в общем списке рекомендуемой литературы (п. 9).

7. Средства (ФОС) текущей и итоговой оценки качества освоения дисциплины

Таблица 4 - Оценка качества освоения дисциплины производится по результатам следующих контролирующих мероприятий:

Контролирующие мероприятия	Результаты обучения по дисциплине
Выполнение и защита семинарских занятий № 1	4
Выполнение и защита семинарских занятий № 2	4
Защита индивидуальных заданий (презентации)	10
Контрольная работа № 1	7
Выполнение и защита семинарских занятий № 3	4
Выполнение и защита семинарских занятий № 4	4
Контрольная работа № 2	7
Выполнение и защита семинарских занятий № 5	4
Выполнение и защита семинарских занятий № 6	4
Контрольная работа № 3	7
Конспекты лекций	3
Посещения	2
Зачет/экзамен	40
ИТОГО	100

Средства оценки текущей успеваемости и промежуточной аттестации студентов (фонд оценочных средств) по итогам освоения дисциплины

«Документоведение в управленческой деятельности» представляют собой комплект контролирующих материалов следующих видов:

Входной контроль, представляет собой перечень из 10-15 вопросов и заданий. Входной контроль проводится в письменном виде на первом практическом занятии в течение 15 минут. Проверяется уровень входных знаний.

Контрольная работы (согласно методических указаний). Проверяется степень усвоения теоретических и практических знаний, приобретенных умений на репродуктивном и продуктивном уровне.

Зачётные вопросы. Состоят из теоретических (2 вопроса) и практических вопросов (1 вопрос) по всем разделам, изучаемым в данном семестре.

Разработанные контролирующие материалы позволяют оценить степень усвоения теоретических и практических знаний, приобретенные умения и владение опытом на репродуктивном уровне, когнитивные умения на продуктивном уровне, и способствуют формированию профессиональных и общекультурных компетенций студентов.

Для оценки качества освоения дисциплины при проведении контролирующих мероприятий предусмотрены следующие средства:

8. Рейтинг качества освоения дисциплины

В соответствии с «Календарным планом изучения дисциплины»:

- текущая аттестация (оценка качества усвоения теоретического материала (ответы на вопросы и др.) и результаты практической деятельности (решение задач, выполнение заданий, решение проблем и др.) производится в течение семестра (оценивается в баллах (максимально 60 баллов), к моменту завершения семестра студент должен набрать не менее 33 баллов);

- промежуточная аттестация (экзамен, зачет) производится в конце семестра (оценивается в баллах (максимально 40 баллов), на экзамене (зачете) студент должен набрать не менее 22 баллов).

Итоговый рейтинг по дисциплине определяется суммированием баллов, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестаций. Максимальный итоговый рейтинг соответствует 100 баллам.

В соответствии с «Календарным планом выполнения курсового проекта (работы)»:

- текущая аттестация (оценка качества выполнения разделов и др.) производится в течение семестра (оценивается в баллах (максимально 40 баллов), к моменту завершения семестра студент должен набрать не менее 22 баллов);

- промежуточная аттестация (защита проекта (работы)) производится в конце семестра (оценивается в баллах (максимально 60 баллов), по результатам защиты студент должен набрать не менее 33 баллов).

Итоговый рейтинг выполнения курсового проекта (работы) определяется суммированием баллов, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестаций. Максимальный итоговый рейтинг соответствует 100 баллам.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение Дисциплины

Основная литература:

1 Салимова Т.А. Управление качеством: учеб. по специальности «Менеджмент организации» - Москва: Издательство «Омега-Л», 2008.-414с.

2 Мескон М.Х.и др. Основы менеджмента. / Мескон М.Х., Альберт М, Хедоури Ф., Пер.с англ. - М.: Дело, 2002. - 704с.

3 Розова Н.К. Управление качеством. Учебное пособие.-С.Петербург: «ПИТЕР» 2002. 224 с.

4 Мазилкина Е.И., Паничкина Г.Г. Управление конкурентоспособностью - Омега-Л.:Год: 2009, 328 стр.

5 Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие – 3-е изд. перераб. и доп. / Е.А. Цапко, М.М. Чухланцева, Н.М. Степаненко. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2008. – 173 с

6 Сергеев А.Г., Латышев М.В., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Логос, 2004. – 560 с.

7 И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. Управление качеством. М., "Высшая школа", 2003, - 334с.

8 Ильенкова С.Д. Управление качеством продукции. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2003.

9 Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учеб. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 2000.

10. Прохоров В.Д, и др. Управление качеством продукции на основе требований ISO - 9000-2000. - М., 2004.

11 Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: ЭКМОС, 2000. - 320 с.

12 Скрипко Л.Е. Управление качеством и конкурентоспособностью: Учебное пособие.– СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.– 127 с.

13 Шевчук Д.А. Управление качеством : [учебник] / Д.А. Шевчук.– М.:ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 216 с.

Дополнительная литература:

1 Европейский фонд управления качеством // Европейское качество. Дайджест. 2003. № 4.

2 Завьялов В.Н. Опыт участия ОАО «Русские краски» в конкурсе на соискание Премий Правительства Российской Федерации в области качества / В.Н. Завьялов, М.В. Тучина // Сертификация. 2004. № 1

3 Управление эффективностью и качеством. Модульная программа / Пер. с англ. / Под ред. И. Прокопенко, К. Норта. - М.: Дело, 2001. - ч. 1 - 800 с., ч. 2 - 608 с.

4 Андерсен Б. Бизнес-процессы: Инструменты для совершенствования. - М.: "Стандарты и качество", 2005г., - 272с.

5 Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление. М.: "Инфра-М", 2005 г. - 319 с.

Internet–ресурсы (в т.ч. Перечень мировых библиотечных ресурсов):

1 Госстандарт России: www.gost.ru

2 Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы (ВНИИМС): www.vniims.ru

3 Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ): www.vniiki.ru

4 Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации Госстандарта России (ВНИИС): www.vniis.ru Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная): www.asms.ru

5 Издательство стандартов: www.standards.ru

6 Центр производственных ресурсов (MIRC): www.reccommunications.com

7 Электронстандарт: www.elstandart.spb.ru

8 Госгортехнадзор: www.safety.ru

9 Институт рачительных предприятий: www.lean.org

10 Международное общество совершенствования систем: www.auburn.edu

11 Автофакт (Общество инженеров изготовителей): www.sme.org

12 Национальный центр наук о производстве: www.ncms.org

13 Национальный технологический университет: www.ntu.edu

14 Мичиганский индустриально-технологический центр:
www.mmtc.org

15 «Total Quality Managment». Разработка, внедрение, сопровождение систем менеджмента качества: www.tqmservice.ru

16 «Поволжский Клуб Качества». Общественная организация руководителей и специалистов в области качества: www.volgaquality.ru

17 «Quality - Менеджмент качества и ISO 9000». Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000:
www.quality.eur.ru

18 Сайт украинского консультационно-методического центра «СЕРТИКОМ». Компания оказывает услуги по разработке и внедрению современных систем менеджмента на основе стандартов ISO 9000:
www.certicom.kiev.ua

19 «Технология корпоративного управления». Рассматриваются в том числе проблемы управления качеством: www.iteam.ru

20 www.iso.staratel.com - Сайт, посвященный стандартам ISO серии 9000, 13485, 14000, 17025, 19011 и серии OHSAS 18001.

21 www.deming.nm.ru

22 www.iso9000.ru

23 <http://iso9000-2000.narod.ru/>

24 <http://www.stq.ru/riasite/index.phtml?page=35&submenu=11> -

Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг

Используемое программное обеспечение

1. Операционная система Microsoft Windows 7.
2. Приложения Microsoft Office 2010.
3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы Консультант Плюс.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для преподавания дисциплины кафедра ЭиАСУ имеет лекционные аудитории, оборудованные мультимедийным проектором, ноутбуком для показа презентаций, а также компьютерный класс на 16 рабочих мест, оборудованный ЭВМ Intel Celeron 3000, мониторами LCD, сетевым оборудованием, выходом в Internet.

№ п/ п	Дисциплина (модуль) в соответствии с учебным планом	Наименование оборудованных учебных кабинетов, компьютерных классов, учебных лабораторий, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Фактически й адрес учебных кабинетов и объектов
1	Управление качеством	Ауд.20 проектор, компьютер	Гл. корп.

Программа составлена на основе Стандарта ООП ТПУ в соответствии с требованиями ФГОС по направлению и профилю подготовки «Управление качеством».

Программа одобрена на заседании

Кафедры ЭиАСУ протокол №__ «__» _____ 2015 г.

Автор _____ ассистент Лизунков В.Г.

Рецензент _____ к.т.н., доцент Момот М.В.