

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 19.01.2018
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f51

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора Л.М. Железнов

«27» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Направленность (профиль) ОПОП - Товароведение и экспертиза в области функциональных, специализированных продуктов питания, пищевых и биологически активных добавок

Форма обучения заочная

Срок освоения ОПОП 5 лет

Кафедра менеджмента и товароведения

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, утвержденного Министерством образования и науки РФ «04» декабря 2015 г., приказ № 1429.
- 2) Учебного плана по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России «27» июня 2018г. протокол № 6.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

Кафедрой менеджмента и товароведения_ «27» июня 2018г. (протокол № 7)

Заведующий кафедрой Л.Н. Шмакова

Ученым советом социально-экономического факультета «27» июня 2018г. (протокол №6)

Председатель ученого совета факультета Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом «27» июня 2018г. (протокол № 1)

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

Разработчик:

Доцент каф. менеджмента и товароведения Е.А. Сунгурова

Рецензенты

Заведующий кафедрой социальной работы ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, к.ф.н,
доцент Н.С. Семенов

Директор ООО "АССОРТИ-ПРИНТ" Е.А. Городилова

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Виды профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	7
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	7
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	7
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами/практиками	7
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	8
3.4. Тематический план лекций	8
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	8
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	9
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	9
4.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	9
4.1.1. Основная литература	9
4.1.2. Дополнительная литература	9
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	9
4.3. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине, программного обеспечения и информационно-справочных систем	10
4.4. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины	11
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель изучения дисциплины сформировать у будущих специалистов знания теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению систем качества во всех сферах деятельности предприятий и фирм.

1.2. Задачи изучения дисциплины :

при подготовке к **организационно-управленческой деятельности в области товарного менеджмента:**

- ознакомить с основами менеджмента и организации процессов товародвижения на всех этапах жизненного цикла товаров и сырья;

при подготовке к **торгово-технологической деятельности:**

- приобрести навыки контроля за сбытом товаров, анализа факторов, влияющих на сбыт, разработки предложений по увеличению объема продаж, анализа перспектив сбыта новых товаров с учетом их потребительских свойств, тенденций изменения спроса населения, разработке предложений по увеличению объема продаж;

при освоении **теоретических аспектов и практических навыков:**

- ознакомить с теорией основоположников всеобщего управления качеством и систематизировать знания в области менеджмента качеством; изучить принципы системного управления качеством продукции и услуг; дать знания методических основ управления качеством продукции и изучить международные стандарты ISO серии 9000; приобрести навыки по применению статистических методов контроля качества; ознакомить с основными нормативными документами по вопросу качества; сформировать практические подходы по обеспечению эффективного функционирования и совершенствование систем качества.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление качеством» относится к блоку Б 1. Дисциплины вариативной части, обязательные дисциплины.

Основные знания, необходимые для изучения данной дисциплины, формируются предшествующей дисциплиной «Стандартизация, подтверждение соответствия и метрология».

Дисциплина «Управление качеством» является предшествующей для прохождения преддипломной практики.

1.4. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины, являются:

- потребительские товары на стадиях изучения спроса, проектирования, производства, закупки, транспортирования, хранения, реализации, использования (потребления или эксплуатации) и управления качеством;

- сырье, материалы, полуфабрикаты, процессы производства, формирующие потребительские свойства товаров;

- национальные и международные нормативные и технические документы, устанавливающие требования к безопасности и качеству потребительских товаров, условиям их хранения, транспортирования, реализации, утилизации, использования (потребления или эксплуатации), обеспечивающие процесс товародвижения;

- оперативный учет постановки и реализации товаров, анализ спроса и оптимизация структуры ассортимента, товарооборота и товарного обеспечения, товарных запасов, инвентаризация товаров;

- методы приемки по количеству и качеству, идентификации, оценки и подтверждения соответствия продукции установленным требованиям и заявленным характеристикам, анализ претензий, состояние и динамика спроса.

1.5. Виды профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к следующим видам профессиональной деятельности:

- *организационно-управленческая в области товарного менеджмента;*
- *торгово-технологическая деятельность.*

1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п /	Но- мер/ ин- декс ком- пе- тен- ции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для про- межу- точной аттеста- ции
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ОП К-5	способностью применять знания естественнонаучных дисциплин для организации торгово-технологического процесса и обеспечения качества и безопасности потребительских товаров	3.5 Принципы системного управления качеством. Международные стандарты по управлению качеством и безопасности	У.5 Внедрять системы качества в область производства продукции и сферу услуг	В.5 Методами оценки и анализа систем обеспечения качества и безопасности	контрольная работа	собесе- дование
2	ПК- 6	навыками управления основными характеристиками товаров (количественными, качественными, ассортиментными и стоимостными) на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	3.1 Объекты товаро-ведной деятельности, основные характеристики товаров (количественные, качественные, ассортиментные и стоимостные). Этапы жизненного цикла товаров.	У.1 Определять и анализировать основные характеристики товаров.	В.1 Навыками управления основными характеристиками товаров на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат	тестиро- вание, ситуаци- онные задачи
3	ПК- 7	умением анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и опти-	3.1 Методы изучения и анализа потребительского рынка то-	У.1 Анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по сти-	В.1 Методами анализа спроса и управления ассортиментом това-	контрольная работа, собеседование по	тестиро- вание, ситуаци- онные

		мизации торгового ассортимента	варов, формирования спроса и стимулирования сбыта. Принципы формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения	мулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента.	ров в торговом предприятии	ситуационным задачам, реферат	задачи
4	ПК-13	умением проводить приемку товаров по количеству, качеству и комплектности, определять требования к товарам и устанавливать соответствие их качества и безопасности техническим регламентам, стандартам и другим документам	3.2 Принципы стандартизации и метрологического обеспечения оценки качества товаров и торгового процесса.	У.2 Применять принципы стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия в профессиональной деятельности.	В.2 Основными методами и приемами проведения оценки качества и безопасности потребительских товаров, правилами подтверждения соответствия, принципами технического регулирования и стандартизации. Устанавливать соответствие качества и безопасности товаров техническим регламентам, стандартам и другим документам.	контрольная работа	ситуационные задачи

Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 час.

Вид учебной работы			Всего часов	Семестры	
				8	9
Контактная работа (всего)			14	2	12
в том числе:					
Лекции (Л)			4	2	2
Практические занятия (ПЗ)			10		10
Самостоятельная работа (всего)			90	34	56
В том числе:					
- Контрольная работа			24		24
- Реферат			8	8	
- подготовка к занятиям			18	10	8
- Подготовка к текущему контролю (ПТК)			20	14	6
- Подготовка к промежуточному контролю (ППК)			20	2	18
Вид промежуточной аттестации	зачет	контактная работа (ПА)	1		1
		самостоятельная работа	3		3
Общая трудоемкость (часы)			108	36	72
Зачетные единицы			3	1	2

Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела (темы разделов)
1	ОПК-5	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	Качество как экономическая категория. Терминология в области качества
2	ПК-6,ПК-7	Теоретические основы управления качеством	Методологические подходы к проблемам управления качеством. Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством
3	ПК-7,ПК-13	Системы управления качеством	Семь инструментов всеобщего управления качеством. Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000

3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами/практиками

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин/практик	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин/практик		
		1	2	3
1	Преддипломная практика			+

3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6
1	Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	2	2	22	26
2	Теоретические основы управления качеством	2	2	30	34

3	Системы управления качеством			6	38	44
Вид промежуточной аттестации:		зачет	контактная работа (ПА)			1
			самостоятельная работа			3
Итого:				4	10	90
						108

3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)	
				8 сем.	9 сем.
1	1	Качество как экономическая категория	Эволюция взглядов на качество. Объекты качества. Характеристика требований к качеству продукции. Качество жизнедеятельности. Аспекты качества. Основные подходы к качеству.	2	
2	2	Методологические подходы к проблемам управления качеством	Теории Эдварда Деминга, Кросби, Джурана, Каору Исикавы, Вальтера Шухарта и др.		2
Итого:				2	2

3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Содержание практических (семинарских) занятий	Трудоемкость (час)
				9 сем.
1	1	Терминология в области качества	1. Изучить ГОСТ Р ИСО 9000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» 2. Выписать основные термины в области управления качеством	2
2	2	Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством	1. Цели управления в обеспечении качества. 2. Принципы управления качеством. 3. Жизненный цикл продукции. 4. Модель качества. 5. Политика в области качества	2
3	3	Семь инструментов всеобщего управления качеством	1. Диаграммы Парето. 2. Схемы Исикавы. 3. Расслоение. 4. Контрольные листки. 5. Гистограммы. 6. Контрольные карты Шухарта. 7. Графики	2
4	3	Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000	Изучить структуру стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 и приобрести навыки работы с ними.	4
Итого:				10

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1		Качество-фактор успеха в усло-	контрольная работа, тест	22

	8	виях рыночной экономики		
2		Теоретические основы управления качеством	контрольная работа, тест, реферат	12
Итого часов в семестре:				34
3	9	Теоретические основы управления качеством	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам	18
4		Системы управления качеством	тестирование, ситуационные задачи	38
Итого часов в семестре:				56
Всего часов на самостоятельную работу:				90

Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Ситуационные задачи и тестовые задания в раздаточном материале для проведения практических занятий.

4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Управление качеством: учебник для вузов	Рожков В.Н.	– М.: Форум, 2012. – 336с.	10	-

4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд.	Михеева Е.Н.	- М.: Дашков и К, 2017.	-	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие.	Мазур И.И.	.- М.: Изд-во Омега-Л, 2006	10	

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):

1. Международная организация по стандартизации ISO: www.iso.org
2. Менеджмент качества: www.quality.eur.ru

4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор Microsoft Office (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный),
 2. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
 3. Договор Microsoft Office (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный).
 4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)
 5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
 6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),
 7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685В-МУ\05\2018 (срок действия – 1 год),
 8. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки),
 9. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016
- Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:
- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.
 - 2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».
 - 3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.
 - 4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
 - 5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
 - 6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>
 - 7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В процессе преподавания дисциплины используются следующие специальные помещения:

«В процессе преподавания дисциплины используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – каб. № 407 корпус 1
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа – каб. № 413 корпус 1
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций – каб. № 413 корпус 1
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации – каб. № 413 корпус 1
- помещения для самостоятельной работы – читальный зал библиотеки г. Киров, ул. К.Маркса, 137 (1 корпус).
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – каб. № 418 корпус 1.

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

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации».

Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу (самоподготовка к практическим занятиям, написание и защита рефератов, подготовка к решению ситуационных задач и подготовка к тестированию, подготовка к промежуточной аттестации).

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают класси-

ческие лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины обучающимся необходимо освоить практические умения по работе с учебной и научной литературой; анализировать, обобщать и воспринимать информацию.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (путем проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении всех тем данной дисциплины. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Практические занятия:

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области основ управления качеством в различных сферах жизнедеятельности.

Практические занятия проводятся в виде собеседований, обсуждений, дискуссий в микрогруппах, решения ситуационных задач, тестовых заданий.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде докладов по теме рефератов.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются традиционная форма практических занятий.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Управление качеством» и включает подготовку к занятиям, написание рефератов, подготовку к текущему контролю, решение типовых ситуационных задач, подготовку к тестовому контролю и к собеседованию.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Управление качеством» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Написание реферата способствуют формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов, формирует способность к экономическому анализу. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме устного опроса в ходе занятий, решения типовых ситуационных задач, рефератов, написания контрольной работы.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля, собеседования.

Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (приложение А)

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (приложение Б)

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

2. Показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.

4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

Приложение А к рабочей программе дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение
Направленность (профиль) ОПОП - Товароведение и экспертиза в области функциональных, специализи-
рованных продуктов питания, пищевых и биологически активных добавок
форма обучения заочная

Раздел 1. Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики

Тема 1.1: Терминология в области качества

Цель: Формирование знаний терминологии в области качества

Задачи: Изучить основные понятия и термины системы менеджмента качества

Обучающийся должен знать: Основные термины и понятия в области качества

Обучающийся должен уметь: Работать со стандартом ГОСТ Р ИСО 9000 «СМК Основные положения и сло-
варь». Использовать при изучении дисциплины основные термины

Обучающийся должен владеть: терминологией в области качества

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия

1. Что такое процесс?
2. Чем отличаются предупреждающие действия от корректирующих действий?
3. Почему коррекция не способствует улучшению качества?
4. В чем различие валидации и верификации?

2. Практическая работа.

1. Изучить стандарт ГОСТ Р ИСО 9000. «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. Выписать основные термины в области управления качеством

3. Проанализировать ситуационную задачу и ответить на вопрос:

Задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: *«Качество — это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах».*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности».*

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

- 1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций.
- 2) Ответить на вопросы для самоконтроля:
 1. На примере любой продукции или услуги назвать необходимые, желаемые и оригинальные характеристики.
 2. Какие аутпотребности сотрудников необходимо учитывать руководителю и почему?
 3. Дать характеристику национальному аспекту качества с точки зрения российского менталитета.
 4. Какие особенности характерны маркетинговой концепции качества?
- 3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:
 1. **Представление о качестве основано на:**
 - а) требованиях и пожеланиях потребителей;
 - б) принципах деятельности производителей;
 - в) законодательных требованиях государства.

2. Ценность продукции для производителя – это:

- а) максимально-возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции.

3. Ценность продукции для потребителя – это:

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества.

4. Управление качеством:

- а) включает менеджмент качества;
- б) то же, что менеджмент качества;
- в) является частью общего менеджмента.

5. Планирование качества – это:

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

Рекомендуемая литература:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

- 1. www.iso.org
- 2. www.quality.eup.ru

Раздел 2: Теоретические основы управления качеством

Тема 2.1. Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством

Цель: изучить изменение взглядов на понятие качество. Изучить основные элементы качества и подходы.

Задачи: изучить: 1. Цели управления в обеспечении качества. 2. Принципы управления качеством. 3. Жизненный цикл продукции. 4. Модель качества. 5. Политика в области качества

Обучающийся должен знать: эволюцию взглядов на качество, модель качества

Обучающийся должен уметь: применять основные подходы и принципы управления качеством.

Обучающийся должен владеть: навыками к постановке целей и выбору путей их достижения,

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Практическая работа. Смоделировать управление качеством на конкретном предприятии. Проанализировать проблемы данного предприятия и пути улучшения. Проанализировать полученный результат. Выявить упущенные возможности и определить последствия этих возможностей для смоделированного предприятия.

2. Проанализировать ситуационную задачу

Задача 1. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. *«Неустанная погоня за совершенством»* — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лapidус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: *«Что вы производите?»* Ответы были очевидными — автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: *«Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке»*.

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля :

1. К каждому пронумерованному названию подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-6):

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Экономический аспект качества | а. Развитие личности, степень полезности труда. |
| 2. Политический аспект качества | б. Новые технологические линии являются |
| 3. Технический аспект качества | основой для совершенствования качества. |
| 4. Социальный аспект качества | в. Образ мышления в области качества. |
| 5. Экологический аспект качества | г. Безопасность жизни и здоровья. |

- 6. Моральный аспект качества
- 7. Национальный аспект качества

- д. Уровень доходов населения, уровень безработицы
- е. Высокое качество труда и высокий уровень образования.

2. К каждому пронумерованному названию принципа управления качеством подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б):

- 1. Ориентации на потребителя.
 - 2. Принятие решений, основанных на фактах.
 - 3. Системный подход к менеджменту.
 - 4. Лидерство руководителя.
 - 5. Вовлечение работников.
 - 6. Постоянное улучшение.
 - 7. Процессный подход.
 - 8. Взаимовыгодное отношение с поставщиками.
- а. Необходимо проводить измерения и сбор достоверных и точных данных.
 - б. Без высокого качества материалов невозможно обеспечить должное качество готовой продукции.
 - в. Руководитель личным примером показывает приверженность качеству.
 - г. Маркетинговый подход к управлению качеством.
 - д. Управление совокупностью взаимосвязанных процессов.
 - е. Служащие всех уровней – это сущность организации.

3. Допишите основные составляющие инпотребностей:

- 1. качество.....
- 2. качество.....
- 3. качество.....
- 4. качество.....
- 5. качество.....

4. Опишите основные элементы качества:

- 1. Объектом качества могут быть.....
- 2. Потребности (какие?)
- 3. ?

5. Заполните таблицу, описав конечный результат процессов триады качества Дж. Джурана на конкретном примере.

ПРОЦЕСС	ЕГО СУЩНОСТЬ	КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ
Планирование качества	Процесс подготовки к тому, чтобы удовлетворить цели качества	
?	Процесс достижения целям качества в ходе выполненных операций	
?	Разрыв с предшествующим уровнем характеристик	

6. Запиши номера определений, какие относятся к постулатам Э. Деминга, а какие относятся к принципам Ф. Кросби.

- 1. Качество измеряется деньгами.
- 2. Постоянство цели.
- 3. Отсутствие барьеров между подразделениями.
- 4. Стандарт качества – это отсутствие дефектов.
- 5. Нельзя делать закупки, исходя только из цен.
- 6. Качество – это соответствие требованиям.
- 7. Качество достигается предупреждением.
- 8. Постоянное совершенствование.
- 9. Наличие современных методов обучения.

7. Запишите название функций управления качеством, которым даны определения:

- 1. Эта функция подразумевает меры по реализации продукции и соблюдению способов продаж товара, предусмотренных планом.
- 2. Эта функция подразумевает проектирование.
- 3. Эта функция осуществляется как на стадии изготовления, так и путем выявления истинных достоинств товара после поступления его на рынок.

4. Эта функция воплощение запроектированного качества в готовую продукцию.
Что составляют данные функции?

3) Подготовить реферат.

Темы рефератов:

1. Особенности развития управления качеством в России (НОРМ, КАНАРСПИ, КСУКП, СИБ и др)
2. Научные походы американской школы управления качеством (Э.Деминг, Г. Фейгербаум и др.);
3. Научные походы японской школы управления качеством (К. Исикава, Т. Тагути, С. Синго и др.);
4. Взаимосвязь понятий «качество» и «конкурентоспособность».
5. Современные модели управления качеством, их сходства и отличия.
6. Роль лидера в управлении качеством
7. Роль персонала в управлении качеством
8. Методы классификации затрат на качество

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Дополнительная:

1. Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие. Мазур И.И. .- М.: Изд-во Омега-Л, 2006
2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org
2. www.quality.eup.ru

Раздел 3: Системы управления качеством

Тема 3.1. Семь инструментов всеобщего управления качеством

Цель: Сформировать умения по применению основных инструментов качества

Задачи: Освоить 7 основных инструментов управления качеством: 1. Диаграммы Парето. 2. Схемы Исикавы.

3. Расслоение. 4. Контрольные листки. 5. Гистограммы. 6. Контрольные карты Шухарта. 7. Графики

Обучающийся должен знать: Теоретические основы семи инструментов управления качеством

Обучающийся должен уметь: Использовать 7 основных методов управления качеством в организации

Обучающийся должен владеть: навыками использования основных инструментов качества

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия :

1. Для чего используется схема Исикавы?
2. В каких случаях применяют контрольные карты Шухарта?

2. Практическая работа.

1. Составление контрольных листов по ситуационной задаче (раздаточный материал)
2. Построение карты Шухарта на основе контрольных листов
3. Построение гистограммы
4. Построение схемы Исикавы по ситуационной задаче (раздаточный материал)

3. Решить ситуационные задачи:

Задача 1.

Условие: На молочном заводе выбиралась упаковка для творога. Исследовался творог 9% жирности. Были взяты 4 вида упаковки: пергамент, ПВХ, кашированная фольга и полистироловый стаканчик. Измерения проводились на 1, 2, 3, 4 и 5-е сутки.

В пергаменте: кислотность творога составила соответственно - 201, 202, 203, 205, 205 Т°: жирность - 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 70%, 67%, 65%, 60%. В ПВХ: кислотность – 202, 203, 204, 210, 210 Т°: жирность - 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 73%, 70%, 68%, 65%.

В кашированной фольге: 201, 201, 203, 205, 210 Т°: жирность- 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 70%, 68%, 65%, 62%.

В полистироле – 203, 205, 210, 215, 220 Т°: жирность- 9%, 9%, 9%, 9%, 9%; влажность – 73%, 73%, 73%, 72%, 72%.

Стоимость упаковки в % отношении от стоимости изделия: пергамент составил 1,36 % от стоимости изде-

лия: кашированная фольга 2,2%, полистерол и ПВХ – 9,2%.

Задание: 1. Составить контрольные листки, для возможности проведения анализа по изучению влияния упаковки на качество творога в процессе хранения.

2. Составить контрольную карту Шухарта для отслеживания изменения кислотности в разных видах упаковки. Если пределы кислотности для 9% творога составляют 150 – 220 Т°.

3. Составить гистограмму по влиянию упаковки на изменение влажности.

4. Составьте гистограмму для анализа стоимости упаковки.

5. В какой ситуации, какой вид упаковки можно выбрать производителю творога?

Задача 2.

Задание: В одном из магазинов торговой компании у колбасных изделий и мясных деликатесов очень быстро ухудшалось качество. Составить диаграмму Исикавы, что бы выяснить причины быстрого ухудшения качества

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Сколько используется в качестве основных методов (инструментов) качества по стандартам?

1. 5;

2. 6;

3. 7;*

4. 8;

2. Какие данные используются при построении гистограммы?

1. переменные;

2. аналитические;

3. обобщенные;

4. измеряемые;*

5. совокупные.

52. На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?

1. совершенствование методов контроля;

2. разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;

3. предупреждение брака;*

4. изменения методов наказания за допущенный брак;

5. совершенствование технологического режима.

53. Целью какого метода контроля является исключение случайных изменений качества продукции?

1. гносеологического;

2. аналитического;

3. статистического;*

4. математического анализа;

5. социального.

54. С какого документа о проверке качества продукции начинается превращение мнений и предположений в факты?

1. гистограмма;

2. диаграмма рассеяния;

3. контрольная карта;

4. контрольный листок;*

55. Какой метод контроля качества используется, когда требуется предоставить относительную важность всех проблем с целью выявления отправной точки для решения проблем?

1. гистограмма;

2. диаграмма рассеяния;

3. контрольная карта;

4. контрольный листок;

5. диаграмма Парето.*

4) Подготовить реферат

Темы рефератов:

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмент качества

2. Процессный и системный подходы в управлении качеством

3. 7 классических инструментов качества

4. 7 современных инструментов качества

5. Метод определения надежности технологического процесса

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Дополнительная:

1. Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие. Мазур И.И. .- М.: Изд-во Омега-Л, 2006

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org
2. www.quality.eup.ru

Раздел 3: Системы управления качеством

Тема 3.2. Характеристика и особенности международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000

Цель: Формирование умений и навыков работы со стандартами по системе менеджмента качества.

Задачи: Изучить структуру стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 и приобрести навыки работы с ними.

Обучающийся должен знать: Структуру стандартов. Основные требования стандартов **Обучающийся должен**

уметь: Работать со стандартами и применять их требования в организациях с различным видом деятельности

Обучающийся должен владеть: Навыками устанавливать соответствие характеристик стандартам и другим документам.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия:

1. Какие стандарты стали основой стандартов ИСО 900?
2. Какие элементы образуют систему качества?
3. Перечислить ситуации использования стандартов качества.

2. Практическая работа.

1. Описать основные направления требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001
2. Изучить структуру стандарта ГОСТ Р ИСО 9001
3. Изучить структуру стандарта ГОСТ Р ИСО 9004
4. Выявить общность и отличия стандартов ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием рекомендуемой учебной литературы.

2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Сертификация – это :

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям; *
- в) согласование поставщиком и потребителем требований к качеству.

2. Система сертификации действует на :

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

3. Аккредитация – это):

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории; *
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.

4. Сертификация всегда носит:

- а) добровольный характер по всем видам продукции;
- б) обязательный характер по всем видам продукции;
- в) законодательно установленные виды продукции, подлежащие обязательной сертификации. *

5. ГОСТ Р ИСО 9004 определяет...

- 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
- 2) требования к СМК;
- 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.*

6. Затраты на качество – это :

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя; *
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

7. Затраты на несоответствие – это:

- а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза; *
- б) затраты на исправление дефектов;
- в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

8. Для организации и потребителя важное значение имеет:

- а) решение проблем, связанных с производством товаров;
- б) решение проблем, связанных с выгодами, затратами и рисками; *
- в) решение проблем, связанных с хранением товара или продвижением его на рынок.

9. Домик качества – это:

- а) таблица специального вида, являющаяся инструментом структурирования функции качества; *
- б) лаборатория по проверке качества продукции на предприятии;
- в) эталонное подразделение предприятия с точки зрения эффективности управления качеством.

10. Рейтинг потребительских требований – это:

- а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
- б) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции. *
- в) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;

11. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

- а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов; *
- б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;
- в) только для существующих продуктов и процессов.

12. Стратификация – это:

- а) процесс разработки и упорядочения данных;
- б) разработка экономических критериев и переменных с целью достижения максимального качества;
- в) процесс сортировки данных согласно некоторым критериям или переменным; *

13. Бизнес-процесс – это:

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

14. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:

- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
- б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
- в) метод перестройки технологии производственной деятельности.

15. Методы «точно вовремя» - это:

- а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
- б) методы своевременности разработки планов реструктуризации;
- в) методы выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

16. Методы управления знаниями – это:

- а) методы обучения персонала предприятия;
- б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами; *
- в) распространение информации о предприятии.

17. Реструктуризация – это:

- а) изменение организационной структуры предприятия;
- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
- в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия. *

3) Подготовить реферат.

Темы реферата:

- 1.Примеры успешного внедрения системы менеджмента качества на конкретных предприятиях
- 2.Система экологического менеджмента
- 3.Основные этапы внедрения системы менеджмента качества
- 4.Международные организации по стандартизации ИСО и МЭК
- 5.Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Управление качеством: учебник для вузов/ Рожков В.Н. – М.: Форум, 2012. – 336с.

Дополнительная:

1. Управление качеством: учебное пособие. Управление качеством: учебное пособие. Мазур И.И. .- М.: Изд-во Омега-Л, 2006

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2017.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения темы:

1. www.iso.org
2. www.quality.eup.ru

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра менеджмента и товароведения

Приложение Б к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине**

«Управление качеством»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Направленность (профиль) ОПОП - Товароведение и экспертиза в области функциональных, специализированных продуктов питания, пищевых и биологически активных добавок

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

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ОПК-5	способностью применять знания естественнонаучных дисциплин для организации торгового технологического процесса и обеспечения качества и безопасности потребительских товаров	3.5 Принципы системного управления качеством. Международные стандарты по управлению качеством и безопасности	У.5 Внедрять системы качества в область производства продукции и сферу услуг	В.5 Методами оценки и анализа систем обеспечения качества и безопасности	1. Качество-фактор успеха в условиях рыночной экономики	8,9 семестры
ПК-6	навыками управления	3.1 Объекты	У.1 Определять	В.1 Навыками	1. Качество –	8, 9

	основными характеристиками товаров (количественными, качественными, ассортиментными и стоимостными) на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	товароведной деятельности, основные характеристики товаров (количественные, качественные, ассортиментные и стоимостные). Этапы жизненного цикла товаров.	и анализировать основополагающие характеристики товаров.	управления основными характеристиками товаров на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	фактор успеха в условиях рыночной экономики	семестры
ПК-7	умением анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента	3.1 Методы изучения и анализа потребительского рынка товаров, формирования спроса и стимулирования сбыта. Принципы формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения	У.1 Анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента.	В.1 Методами анализа спроса и управления ассортиментом товаров в торговом предприятии	1. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики 2. Теоретические основы управления качеством	8, 9 семестры
ПК-13	умением проводить приемку товаров по количеству, качеству и комплектности, определять требования к товарам и устанавливать соответствие их качества и безопасности техническим регламентам, стандартам и другим документам	3.2 Принципы стандартизации и метрологического обеспечения оценки качества товаров и торгового процесса.	У.2 Применять принципы стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия в профессиональной деятельности.	В.2 Основными методами и приемами проведения оценки качества и безопасности потребительских товаров, правилами подтверждения соответствия, принципами технического регулирования и стандартизации. Устанавливать соответствие качества и безопасности товаров техническим регламентам, стандартам и другим документам.	2. Теоретические основы управления качеством 3. Системы управления качеством	9 семестр

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
ОПК-5						
Знать	Не знает Принципы системного управления качеством. Международные стандарты по управлению качеством и безопасности	Не в полном объеме знает Принципы системного управления качеством. Международные стандарты по управлению качеством и безопасности, допускает существенные ошибки	Знает Принципы системного управления качеством. Международные стандарты по управлению качеством и безопасности, допускает ошибки	Знает Принципы системного управления качеством. Международные стандарты по управлению качеством и безопасности	контрольная работа	собеседование
Уметь	Не умеет внедрять системы качества в область производства продукции и сферу услуг	Частично освоено умение внедрять системы качества в область производства продукции и сферу услуг	Правильно использует умение внедрять системы качества в область производства продукции и сферу услуг, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение внедрять системы качества в область производства продукции и сферу услуг	контрольная работа	собеседование
Владеть	Не владеет методами оценки и анализа систем обеспечения качества и безопасности	Не полностью владеет методами оценки и анализа систем обеспечения качества и безопасности	Способен использовать методы оценки и анализа систем обеспечения качества и безопасности	Владеет методами оценки и анализа систем обеспечения качества и безопасности	контрольная работа	собеседование
ПК-6						
Знать	Не знает объекты товароведной деятельности, основные характеристики товаров (количественные, качественные, ассортиментные и стоимостные). Этапы жизненного цикла товаров.	Не в полном объеме знает объекты товароведной деятельности, основные характеристики товаров (количественные, качественные, ассортиментные и стоимостные). Этапы жизненного цикла товаров, допускает существенные ошибки	Знает объекты товароведной деятельности, основные характеристики товаров (количественные, качественные, ассортиментные и стоимостные). Этапы жизненного цикла товаров, допускает ошибки	Знает объекты товароведной деятельности, основные характеристики товаров (количественные, качественные, ассортиментные и стоимостные). Этапы жизненного цикла товаров.	контрольная работа, реферат	тестирование
Уметь	Не умеет Определять и анализировать основные характеристики товаров.	Частично освоено умение Определять и анализировать основные характеристики товаров.	Правильно использует умение Определять и анализировать основные характеристики товаров, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение Определять и анализировать основные характеристики товаров.	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам	ситуационные задачи
Владеть	Не владеет навыками управления основными характеристиками товаров на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	Не полностью владеет навыками управления основными характеристиками товаров на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	Способен использовать навыки управления основными характеристиками товаров на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	Владеет навыками управления основными характеристиками товаров на всех этапах жизненного цикла с целью оптимизации ассортимента, сокращения товарных потерь и сверхнормативных товарных запасов	собеседование по ситуационным задачам	ситуационные задачи
ПК-7						

Знать	Не знает методы изучения и анализа потребительского рынка товаров, формирования спроса и стимулирования сбыта. Принципы формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения	Не в полном объеме знает методы изучения и анализа потребительского рынка товаров, формирования спроса и стимулирования сбыта. Принципы формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения, допускает существенные ошибки	Знает методы изучения и анализа потребительского рынка товаров, формирования спроса и стимулирования сбыта. Принципы формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения, допускает ошибки	Знает методы изучения и анализа потребительского рынка товаров, формирования спроса и стимулирования сбыта. Принципы формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам, реферат	тестирование
Уметь	Не умеет анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента.	Частично освоено умение анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента.	Правильно использует умение анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента., допускает ошибки	Самостоятельно использует умение анализировать спрос и разрабатывать мероприятия по стимулированию сбыта товаров и оптимизации торгового ассортимента.	контрольная работа, собеседование по ситуационным задачам	ситуационные задачи
Владеть	Не владеет навыками использовать методы анализа спроса и управления ассортиментом товаров в торговом предприятии	Не полностью владеет навыками использовать методы анализа спроса и управления ассортиментом товаров в торговом предприятии	Способен использовать навыки использовать методы анализа спроса и управления ассортиментом товаров в торговом предприятии	Владеет навыками использовать методы анализа спроса и управления ассортиментом товаров в торговом предприятии	собеседование по ситуационным задачам	ситуационные задачи
ПК-13						
Знать	Не знает принципы стандартизации и метрологического обеспечения оценки качества товаров и торгового процесса	Не в полном объеме знает принципы стандартизации и метрологического обеспечения оценки качества товаров и торгового процесса, допускает существенные ошибки	Знает принципы стандартизации и метрологического обеспечения оценки качества товаров и торгового процесса, допускает ошибки	Знает принципы стандартизации и метрологического обеспечения оценки качества товаров и торгового процесса	контрольная работа	ситуационные задачи
Уметь	Не умеет применять принципы стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия в профессиональной деятельности	Частично освоено умение применять принципы стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия в профессиональной деятельности	Правильно использует умение применять принципы стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия в профессиональной деятельности, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение применять принципы стандартизации, метрологии и подтверждения соответствия в профессиональной деятельности	контрольная работа	ситуационные задачи
Владеть	Не владеет навыками использовать основные методы и приемы проведения оценки качества и безопасности потребительских товаров, правилами подтверждения соответствия, принципами технического регулирования и стандартизации. Устанавли-	Не полностью владеет навыками использовать основные методы и приемы проведения оценки качества и безопасности потребительских товаров, правилами подтверждения соответствия, принципами технического регулирования и стандартизации. Устанавли-	Способен использовать навыки использовать основные методы и приемы проведения оценки качества и безопасности потребительских товаров, правилами подтверждения соответствия, принципами технического регулирования и стандартизации. Устанавли-	Владеет навыками использовать основные методы и приемы проведения оценки качества и безопасности потребительских товаров, правилами подтверждения соответствия, принципами технического регулирования и стандартизации. Устанавли-	контрольная работа	ситуационные задачи

	вать соответствие качества и безопасности товаров техническим регламентам, стандартам и другим документам.	вать соответствие качества и безопасности товаров техническим регламентам, стандартам и другим документам.	вать соответствие качества и безопасности товаров техническим регламентам, стандартам и другим документам.	ствие качества и безопасности товаров техническим регламентам, стандартам и другим документам.		
--	--	--	--	--	--	--

3. Типовые контрольные задания и иные материалы

3.1. Примерные вопросы к зачету, критерии оценки

Вопросы к зачету (ОПК-5; ПК-6, ПК-7, ПК-13)

1. Понятия, место и роль управления качеством
2. Терминология и политика в области качества.
3. Качество как экономическая категория. Общее руководство качеством продукции
4. Эволюция взглядов на качество. Объекты и субъекты качества
5. Характеристика требований к качеству продукции
6. Качество жизнедеятельности
7. Аспекты качества и основные подходы к качеству
8. Затраты и решение ситуационных задач по затратам на качество
9. Основные экономические категории качества и их классификация
10. Организационная структура, обязанности и полномочия персонала
11. Ресурсы, рабочие процедуры и документация
12. Цели управления в обеспечении качества
13. Комплексные системы обеспечения качества продукции
14. Принципы и методы управления качеством
15. Жизненный цикл продукции, спираль и модель качества
16. Функции управления качеством. Политика в области качества
17. Средства управления качеством продукции
18. Постулаты Эдварда Деминга и принципы Кросби
19. Триада Джурана
20. Теории Исикавы, Вальтера Шухарта и другие
21. Элементы стратегии всеобщего управления качеством (TQM)
22. Акцент на потребителя и процесс
23. Непрерывное улучшение
24. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех
25. Базирование решений только на фактах
26. Диаграмма Парето и схема Исикавы
27. Расслоение (стратификация) и контрольные листки
28. Гистограммы, графики (на плоскости) и контрольные карты Шухарта
29. Эволюция стандартов
30. Назначение, объекты и структура базовых стандартов ИСО серии 9000
31. Система качества организаций при сертификации на соответствие ИСО серии 9000
32. Определение, назначение и цели сертификации
33. Сертификация систем качества, продукции, работ и услуг
34. Основные этапы сертификации систем качества
35. Требования стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 при проведении сертификации
36. Планирование и программа проведения проверки, корректирующие действия
37. Типы аудиторских проверок и применяемых моделей оценки качества
38. Сертификационный и внутренний аудит
39. Премии качества: Деминга, Бэлдриджа, Европейская, Российская
40. Экономическая эффективность управления качеством
41. Истоки и концепция системы «Упорядочения»
42. Методика развертывания и применение системы «Упорядочения» на производстве
43. Разработка документов для организации работы Совета «Упорядочения»
44. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции

Критерии оценки:

Оценка «**зачтено**» выставляется обучающемуся если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении ситуационных заданий, безошибочно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

Оценка «**не зачтено**» выставляется обучающемуся если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки (ПК-6)

1 уровень:

1. Представление о качестве основано на (ПК-6):

- а) требованиях и пожеланиях потребителей; *
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

2. Ценность продукции для производителя – это (ПК-6):

- а) максимально-возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции. *

3. Ценность продукции для потребителя – это (ПК-6):

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества. *

4. Управление качеством (ПК-6):

- а) включает менеджмент качества;
- б) то же, что менеджмент качества; *
- в) является частью общего менеджмента.

5. Планирование качества – это (ПК-6):

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции; *
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

6. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает (ПК-6):

- а) шесть фаз;
- б) пять фаз; *
- в) четыре фазы.

7. «Звезда» качества не включает (ПК-6):

- а) систему мотивации;
- б) систему взаимоотношений с поставщиками;
- в) систему взаимоотношений с инвесторами. *

8. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это (ПК-6):

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которого является качество.*

9. Роль руководства компании в тотальном менеджменте качества (TQM) (ПК-6):

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
- б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании; *
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

10. В менеджменте качества участвуют (ПК-6):

- а) все службы и подразделения компании; *
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

11. Менеджмент качества связан (ПК-6):

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компанией; *
- в) с внешними поставщиками компании.

12. Какая из функций не является функцией менеджмента качества (ПК-6):

- а) надзор за полнотой контроля качества; *
- б) участие в проведении приемочного контроля;
- в) обучение персонала в области качества.

13. Какой из ниже перечисленных тезисов не верен. Внедрение методов TQM требует (ПК-6):

- а) вовлечение и обучение всего персонала;
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании. *

14. Сертификация – это (ПК-6):

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям; *
- в) согласование поставщиком и потребителем требований к качеству.

15. Система сертификации действует на (ПК-6):

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

16. Аккредитация – это (ПК-6):

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
 - б) официальное признание прав испытательной лаборатории; *
 - в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.
- 17. Сертификация всегда носит (ПК-6):**
- а) добровольный характер по всем видам продукции;
 - б) обязательный характер по всем видам продукции;
 - в) законодательно установленные виды продукции, подлежащие обязательной сертификации. *
- 18. ГОСТ Р ИСО 9004 определяет...(ПК-6)**
- 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
 - 2) требования к СМК;
 - 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.*
- 19. Затраты на качество – это (ПК-6):**
- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя; *
 - б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
 - в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.
- 20. Затраты на несоответствие – это (ПК-6):**
- а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза; *
 - б) затраты на исправление дефектов;
 - в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.
- 21. Для организации и потребителя важное значение имеет (ПК-6):**
- а) решение проблем, связанных с производством товаров;
 - б) решение проблем, связанных с выгодами, затратами и рисками; *
 - в) решение проблем, связанных с хранением товара или продвижением его на рынок.
- 22. Домик качества – это (ПК-6):**
- а) таблица специального вида, являющаяся инструментом структурирования функции качества; *
 - б) лаборатория по проверке качества продукции на предприятии;
 - в) эталонное подразделение предприятия с точки зрения эффективности управления качеством.
- 23. Рейтинг потребительских требований – это (ПК-6):**
- а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
 - б) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции. *
 - в) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;
- 24. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для (ПК-6):**
- а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов; *
 - б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;
 - в) только для существующих продуктов и процессов.
- 25. Стратификация – это (ПК-6) :**
- а) процесс разработки и упорядочения данных;
 - б) разработка экономических критериев и переменных с целью достижения максимального качества;
 - в) процесс сортировки данных согласно некоторым критериям или переменным; *
- 26. Бизнес-процесс – это (ПК-6):**
- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
 - б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
 - в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.
- 27. Реинжиниринг бизнес-процессов – это (ПК-6):**
- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
 - б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
 - в) метод перестройки технологии производственной деятельности.
- 28. Методы «точно вовремя» - это (ПК-6):**
- а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
 - б) методы своевременности разработки планов реструктуризации;
 - в) методы выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.
- 29. Методы управления знаниями – это (ПК-6):**
- а) методы обучения персонала предприятия;
 - б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами; *
 - в) распространение информации о предприятии.
- 30. Реструктуризация – это (ПК-6):**
- а) изменение организационной структуры предприятия;

- б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия. *

2 уровень:

1. Заполните таблицу, описав конечный результат процессов триады качества Дж. Джурана на конкретном примере. (ПК-6)

ПРОЦЕСС	ЕГО СУЩНОСТЬ	КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ
Планирование качества	Процесс подготовки к тому, чтобы удовлетворить цели качества	
?	Процесс достижения целям качества в ходе выполненных операций	
?	Разрыв с предшествующим уровнем характеристик	

2. К каждому пронумерованному названию аспекта качества подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б) (ПК-6):

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Экономический аспект качества | а. Развитие личности, степень полезности труда. |
| 2. Политический аспект качества | б. Новые технологические линии являются основой для совершенствования качества. |
| 3. Технический аспект качества | в. Образ мышления в области качества. |
| 4. Социальный аспект качества | г. Безопасность жизни и здоровья. |
| 5. Экологический аспект качества | д. Уровень доходов населения, уровень безработицы |
| 6. Моральный аспект качества | е. Высокое качество труда и высокий уровень образования. |
| 7. Национальный аспект качества | |

3. К пронумерованному названию принципа управления качеством подберите подходящее определение, обозначенное буквой (н-р 1-б) (ПК-6):

- | | |
|---|---|
| 1. Ориентации на потребителя. | а. Необходимо проводить измерения и сбор достоверных и точных данных. |
| 2. Принятие решений, основанных на фактах. | б. Без высокого качества материалов невозможно обеспечить должное качество готовой продукции. |
| 3. Системный подход к менеджменту. | в. Руководитель личным примером показывает приверженность качеству. |
| 4. Лидерство руководителя. | г. Маркетинговый подход к управлению качеством. |
| 5. Вовлечение работников. | д. Управление совокупностью взаимосвязанных процессов. |
| 6. Постоянное улучшение. | |
| 7. Процессный подход. | |
| 8. Взаимовыгодное отношение с поставщиками. | |

4. Запиши номера определений, какие относятся к постулатам Э. Деминга, а какие относятся к принципам Ф. Кросби. (ПК-6)

1. Качество измеряется деньгами.
2. Постоянство цели.
3. Отсутствие барьеров между подразделениями.
4. Стандарт качества – это отсутствие дефектов.
5. Нельзя делать закупки, исходя только из цен.
6. Качество – это соответствие требованиям.
7. Качество достигается предупреждением.
8. Постоянное совершенствование.
9. Наличие современных методов обучения.

5. Запишите название функций управления качеством, которым даны определения (ПК-6):

1. Эта функция подразумевает меры по реализации продукции и соблюдению способов продаж товара, предусмотренных планом.
2. Эта функция подразумевает проектирование.
3. Эта функция осуществляется как на стадии изготовления, так и путем выявления истинных достоинств товара после поступления его на рынок.
4. Эта функция воплощение запроектированного качества в готовую продукцию.

Что составляют данные функции?

3 уровень:

1. Какая ситуация, описанная ниже, соответствует принципу В. Парето 20/80? (ПК-6)1.

1. Выручка в месяц 20 % сотрудников компании составила 80 тыс. долларов
2. 20 % сотрудников цеха допускают 80% брака при производстве мебели *
3. 20% деталей используются в 80% механизмов, выпускающихся предприятием

2. В компании внедрена и сертифицирована система менеджмента качества (СМК) на соответствие стандартам ISO 9000. Вопрос, какой нормативный документ будет использовать компания для дальнейшего развития сертифицированной СМК? (ПК-6)

1. ISO 9001
2. ISO 19001
3. ISO 9004*
4. ISO 9000

3. «На одном из российских заводов вовремя его осмотра международной делегацией экспертов В.А. Лapidус задержался около одной работницы. За очень короткое время она сделала столько предложений по улучшению качества, сколько не каждый дорогостоящий консультант сможет сделать за целый год работы. Но не это главное. В конце разговора она сказала замечательные, может быть, самые важные слова: «Спасибо, что Вы меня выслушали.»» С позиции TQM на какой элемент сделан акцент в данном отрывке? (ПК-6)

1. Вовлеченность в работу по улучшению качества всех
2. Акцент на процесс
3. Акцент на потребителя*
4. Постоянное или непрерывное улучшение

Критерии оценки:

- «зачтено» - не менее 71% правильных ответов;
- «не зачтено» - 70% и менее правильных ответов.

3.3. Примерные ситуационные задачи, критерии оценки (ПК-7;ПК-13)

3.4. Задача 1.(ПК-7;ПК-13) В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: *«Качество — это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах.»*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности.»*

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Задача 2.(ПК-7;ПК-13) Тойота открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. *«Неустанная погоня за совершенством»* — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лapidус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: *«Что вы производите?»* Ответы были очевидными — автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: *«Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке.»*

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Задача 3.(ПК-7;ПК-13) Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Задача 4.(ПК-7;ПК-13) Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие — вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, — вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой

ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов — ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

Задача 5.(ПК-7;ПК-13) Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony:

- «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

- «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

- «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

- «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

- «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

- «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Задача 6.(ПК-7;ПК-13) Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания.

Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования — еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц.

Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов — 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) — 60; изделие В и С — по 20 каждое (снабжены инструкциями).

Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц.

Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

Задача 7.(ПК-7;ПК-13) До сих пор считалось, что сборочная линия длиной в одну милю обеспечивает наилучший баланс между управлением и продуктивностью. Пытаясь найти лучшее решение, завод в Кюсю разработал принципиально новую планировку. Было установлено, что путь к совершенствованию лежит не в дальнейшем повышении автоматизации, а в лучшем использовании человеческого фактора. Одна длинная линия была заменена 11 короткими, расположенными бок о бок на квадратной площади. Предположите, что произошло на заводе в результате изменений.

Задача 8.(ПК-7;ПК-13) Английский специалист по вопросам качества *Джон Окланд* приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу — студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?»»

Ответы не отличались разнообразием:

— Нет, они сделаны в Японии.

— Нет, они плохие.

— Нет, на них царапины.

— А насколько они надежны?

— Я не надел бы такие!

Моим часам наносили оскорбление везде в мире — Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров — для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов».

Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

Критерии оценки:

- «**зачтено**» - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

- «**не зачтено**» - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

3.5. Задания для выполнения контрольной работы

Темы контрольных работ по «Управлению качеством» (ОПК-5; ПК-6, ПК-7; ПК-13)

Изучение ведущих стран в менеджменте качества.

1. Анализ опыта Японии в обеспечении требуемого уровня качества продукции и в постоянном ее улучшении. Оценка возможности внедрения опыта Японии в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий. Разработка рекомендаций по использованию этого опыта Вашей организацией.

2. Анализ опыта США в обеспечении требуемого уровня качества продукции и в постоянном ее улучшении. Оценка возможности внедрения опыта США в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий. Разработка рекомендаций по использованию этого опыта Вашей организацией.

3. Анализ опыта Европы в обеспечении требуемого уровня качества продукции и в постоянном ее улучшении. Оценка возможности внедрения опыта Европы и Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий. Разработка рекомендаций по использованию этого опыта Вашей организацией.

Принцип менеджмента качества.

4. Принцип менеджмента качества «Ориентация на потребителя». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

5. Принцип менеджмента качества «Лидерство руководителя». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

6. Принцип менеджмента качества «Вовлечение работников». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

7. Принцип менеджмента качества «Процессный подход». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа и Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

8. Принцип менеджмента качества «Системный подход». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

9. Принцип менеджмента качества «Постоянное улучшение». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа и Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

10. Принцип менеджмента качества «Принятие решений основанных на фактах». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

11. Принцип менеджмента качества «Взаимовыгодные отношения с поставщиками». Оценка и анализ положительных и отрицательных сторон Вашей организации в реализации этого принципа. Разработка мероприятий, обеспечивающих реализацию этого принципа в Вашей организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

Менеджмент ресурсов организации.

12. Требования и рекомендации ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 9004, касающиеся челове-

ских ресурсов (пункт 6.2). Оценка и анализ степени выполнения этих требований в Вашей организации. Разработка мероприятий по улучшению человеческих ресурсов организации. Выбор наиболее эффективных из них.

13. Мотивация деятельности персонала по улучшению качества продукта и процесса. Оценка и анализ мотивации персонала в Вашей организации. Разработка системы мероприятий по улучшению мотивации персонала организации. Выбор наиболее эффективных мероприятий.

14. Повышение компетентности персонала в процессах обеспечения и постоянного улучшения качества продукции и процессов. Оценка и анализ компетентности персонала управляющего качеством продукции или процесса, в Вашей организации. Разработка мероприятий и выбор наиболее эффективных.

15. Обеспечение позитивного влияния производственной среды (в цехе, отделе, на рабочих местах) на мотивацию деятельности персонала в улучшении работ организации.

Прочие темы.

16. Использование методологии «6 сигма» в менеджменте качества. Оценка целесообразности использования «6 сигма» в Вашей организации.

17. Методы оценки и анализа потребностей и ожиданий потребителя.

18. Методы оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей качеством и ценой продукта (товара).

Основная часть контрольной работы состоит из **двух разделов**. Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент работы. Разделы контрольной работы взаимосвязаны.

В первом разделе основной части контрольной работы описывается теория предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемого вопроса. Содержание этой части показывает степень ознакомления, обучающегося с темой контрольной работы и современным научно-теоретическим уровнем исследований по данному вопросу.

Во втором разделе основной части контрольной работы описывается практическое применение теории из первого раздела на конкретном предприятии. Описываются мероприятия и эффективность их применения. Если на исследуемом предприятии данная теория не применяется, то описывается возможность практического применения и мероприятия внедрения.

Критерии оценки:

- оценка «**зачтено**» выставляется студенту при условии, если студент дает полную, четкую характеристику научной дефиниции; умеет привести примеры в соответствии с теоретическим курсом; способность перенести теоретические знания в сферу практической деятельности;

- оценка «**не зачтено**» выставляется при условии, если студент не владеет знаниями теоретического курса, допускает принципиальные ошибки при изложении материала и отсутствует описание практического применения теории во втором разделе.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Методика проведения тестирования

Целью этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которых направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы

	Вид промежуточной аттестации
	зачет
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	18
Кол-во баллов за правильный ответ	2
Всего баллов	36
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	8
Кол-во баллов за правильный ответ	4
Всего баллов	32
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	4
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	32
Всего тестовых заданий	30
Итого баллов	100
Мин. количество баллов для аттестации	70

Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом зачёта независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

Тестирование на компьютерах:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

Результаты процедуры:

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачётные ведомости в соответствующую графу.

4.2. Методика проведения устного собеседования

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в форме зачета. Деканатом факультета может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по вопросам билета и (или) по ситуационной(ым) задаче(ам). Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта – оценками «зачтено», «не зачтено».

Результаты процедуры:

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачётные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методика проведения контрольной работы

Подготовка контрольной работы состоит из нескольких этапов:

1. Выбирается вариант контрольной работы.
2. Определение структуры контрольной работы.
3. Ознакомление с законодательными актами, нормативными документами, учебной и специальной литературой, относящейся к вопросам контрольной работы.
4. Сбор необходимого материала, обработка и анализ полученной информации.
5. Техническое оформление контрольной работы и предоставление ее на кафедру в письменном виде в формате А4(полностью выполненная работа сдается на кафедру не позднее срока, указанного преподавателем).

4.4. Методика проведения защиты рефератов

1. Реферат готовится по соответствующей теме семинара. Несвоевременно подготовленные рефераты не принимаются и не оцениваются.

2. При оценке реферата учитываются следующие критерии:

- № 1. Достоверность и качество информации (при характеристике: инфляции, рынка труда, бюджетов, должна использоваться информация за текущий или предыдущий период)
- № 2. Форма подачи (таблицы, графики и рисунки могут быть представлены группе в виде раздаточного материала).
- № 3. Выступление по теме реферата (последовательность изложения, темп речи, заинтересованность группы)

-оценка «зачтено» выставляется, если соблюдены не мене 2-х критериев, при этом обязательное соблюдение критерия №1.