

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
 Л.Н.Костина
«20» 06 .2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе

Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

Магистерская программа «Менеджмент организаций»

Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе» для студентов 1 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа «Менеджмент организаций»), очной/заочной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и): доцент, к.э.н. Л.М. Дедяева

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на
заседании ПМК кафедры

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017

№

10

дата

Председатель ПМК


(подпись)

Я.В. Ободец

(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена
на заседании кафедры

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№

15

дата

Заведующий кафедрой


(подпись)

В.В. Дорофиенко

(инициалы, фамилия)

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Учебная дисциплина «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе» обеспечивает получение студентами-магистрами комплекса знаний об основных методах, инструментах и технологиях управления качеством на предприятиях малого и среднего бизнеса с учетом отечественного и зарубежного опыта, а также развитие навыков творческого инициативного использования знаний в практической деятельности. В результате освоения дисциплины у студента формируются такие компетенции, как подготовленность к организационно-управленческой и информационно-аналитической деятельности в организациях всех форм собственности.

Задачи изучения дисциплины «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе»:

- теоретическое освоение студентами знаний, связанных с разработкой и функционированием систем качества на предприятии;
- приобретение практических навыков сбора, обработки и оценки информации для подготовки и принятия управленческих решений, анализ существующих форм организации управления, обоснование предложений по их совершенствованию;
- приобретение практических навыков контроля и оценки качества продукции;
- приобретение теоретических знаний и практических навыков использования основных инструментов и методов управления качеством;
- понимание процесса взаимосвязи и зависимости экономической эффективности деятельности предприятия от качества производимой им продукции.

Код компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК - 3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Знать: - научно-теоретические и практико-ориентированные основы современного управления качеством; - основные тенденции и перспективы развития управления качеством на предприятиях малого и среднего бизнеса;
		уметь: - использовать знания при оценке современных социально-экономических процессов на предприятиях, связанных с разработкой и функционированием систем менеджмента качества;
		владеть: - навыками поиска, систематизации и обработки информации; - приемами разработки управленческих решений в сфере управления качеством; навыками анализа современных моделей системы управления;
ОПК-6	Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной)	Знать: - правовое регулирование деятельности международных, региональных и национальных организаций по

ПК-6	<p>деятельностью организаций</p> <p>Знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности</p>	<p>стандартизации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные концепции управления качеством. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать источники экономической, управленческой информации по вопросам управления качеством; - выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, находить способы их решений с учетом критериев системы менеджмента качества; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментами и методами анализа, контроля и управления качеством на предприятиях малого и среднего бизнеса. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - характеристику и требования стандартов ИСО серии 9000: ИСО 9000:2005; ИСО 9001:2008; ИСО 9004:2008 и др. - концептуальную модель «петли качества»; - систему сертификации продукции; - основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях малого и среднего бизнеса; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать информационные технологии для решения экономических задач в области обеспечения качества производимой продукции, развивать профессиональные компетенции; - применять семь инструментов контроля качества, инструменты управления и анализа качества. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными средствами и методами контроля в системе менеджмента качества предприятий малого и среднего бизнеса. - навыками оценки социально-экономической эффективности мероприятий по повышению качества
------	---	--

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе» отнесена к обязательным дисциплинам вариативной

части и представляет курс управления с выходом на решение специальных вопросов, связанных с использованием требований и рекомендаций международных стандартов ISO серии 9000 для целей управления качеством производимой продукции, услуг и процессов.

Многообразие управленческой деятельности в современных экономических условиях, разнообразие технологий и решений, направленных на реализацию экономической деятельности и поддержку принятия управленческих решений придает особую значимость данному курсу, изучение которого позволит сформировать знания, умения и навыки, направленные на повышение эффективности функционирования предприятия.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Дисциплина опирается на знания магистрантов, полученных в рамках предшествующих программ подготовки. Обучаемый должен обладать знаниями в области теории управления, маркетинга, организации и управления производством, что предусмотрено программами подготовки бакалавра.

Изучение дисциплины «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе» базируется на знаниях дисциплин «Управленческая экономика», «Менеджмент организаций», «Инновационный менеджмент», «Управление инвестициями», «Стратегия управления малым и средним бизнесом».

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Базовые знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе», призваны способствовать освоению компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Управление качеством», «Управленческие решения», «Корпоративное управление» «Теория и механизмы современного управления» и др.

3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 2	Семестр № 2
Общая трудоемкость	3	108	108	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:					
Аудиторные занятия (всего)				32	8
В том числе:					
Лекции				16	4
Семинарские занятия				16	4
Самостоятельная работа (всего)				76	100
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
зачет				зачет	зачет

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)				
	Очная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские Занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6
Раздел I. Организационно-правовые основы управления качеством в бизнесе					
Тема 1.1. Введение в дисциплину. Общие положения менеджмента качества малого и среднего бизнеса	2		2	8	12
Тема 1.2. Современные концепции управления качеством	2		2	8	12
Тема 1.3. Международные, региональные и национальные организации по стандартизации	-		-	12	12
Тема 1.4. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	2		2	8	12
Тема 1.5. Характеристика стандартов, определяющих требования к системам качества. Петля качества.	2		2	8	12
Итого по разделу:	8		8	44	60
Раздел 2. Обеспечение качества на предприятиях малого и среднего бизнеса					
Тема 2.1. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в компании	2		2	8	12
Тема 2.2. Менеджмент качества на этапе проектирования и разработки новой продукции	2		2	8	12
Тема 2.3. Основные инструменты менеджмента качества	2		2	8	12
Тема 2.4. Сертификация продукции и систем	2		2	8	12

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)				
	Очная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские Занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6
менеджмента качества					
Итого по разделу:	8		8	32	48
Всего за семестр:	16		16	76	108

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)				
	Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские Занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6
Раздел I. Организационно-правовые основы управления качеством в бизнесе					
Тема 1.1. Введение в дисциплину. Общие положения менеджмента качества малого и среднего бизнеса				10	10
Тема 1.2. Современные концепции управления качеством			2	10	12
Тема 1.3. Международные, региональные и национальные организации по стандартизации				10	10
Тема 1.4. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	2			10	12
Тема 1.5. Характеристика стандартов, определяющих требования к системам качества. Петля качества.				10	10
Итого по разделу:	2		2	50	54
Раздел 2. Обеспечение качества на предприятиях малого и среднего бизнеса					
Тема 2.1. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в				12	12

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)				
	Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские Занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6
компании					
Тема 2.2. Менеджмент качества на этапе проектирования и разработки новой продукции				14	14
Тема 2.3. Основные инструменты менеджмента качества			2	12	14
Тема 2.4. Сертификация продукции и систем менеджмента качества	2			12	14
Итого по разделу:	2		2	50	54
Всего за семестр:	4		4	100	108

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел I. Организационно-правовые основы управления качеством в бизнесе				
Тема 1.1. Введение в дисциплину. Общие положения менеджмента качества малого и среднего бизнеса	1. Общие положения менеджмента качества малого и среднего бизнеса 2. Основные этапы развития управления качеством в мире. 3. Международный опыт управления качеством в бизнесе.	Семинарское занятие 1:	2	-
		1. Роль менеджмента качества в развитии малого и среднего бизнеса. 2. Понятие, свойства и показатели качества продукции. 3. Факторы, влияющие на качество продукции. 4. Этапы развития управления качеством в мире		
Тема 1.2.	1. Мотивы внедрения и сертификации систем	Семинарское занятие 2:	2	2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
				Кол-во часов
		0	3	
1	2	3	4	5
Современные концепции управления качеством	<p>качества</p> <p>2. Концепция Всеобщего управления качеством</p> <p>3. Концепция управления качеством «Шесть сигм»</p> <p>4. Взаимосвязь и отличия концепций управления качеством</p>	<p>1. Содержание концепции Всеобщего управления качеством (TQM)</p> <p>2. Концепция управления качеством «Шесть сигм»</p> <p>3. Взаимосвязь и отличия концепций управления качеством</p>		
Тема 1.3. Международные, региональные и национальные организации по стандартизации	<p>1. Основные функции международных, региональных и национальных организаций по стандартизации.</p> <p>2. Деятельность органов стандартизации</p> <p>3. Нормативные документы в области стандартизации</p>	<p>Семинарское занятие 3:</p> <p>1. Содержание деятельности международных, региональных организаций по стандартизации.</p> <p>2. Функции национальных организаций по стандартизации.</p> <p>3. Нормативные документы в области стандартизации</p>	-	-
Тема 1.4. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	<p>1. Понятие стандартизации. Порядок разработки стандартов предприятия</p> <p>2. Понятие и виды сертификации. Органы и процесс сертификации.</p>	<p>Семинарское занятие 4:</p>	2	-
		<p>1. Сущность стандартизации и сертификации.</p> <p>2. Нормативные документы в области стандартизации</p> <p>3. Международные, национальные и региональные организации по стандартизации</p>		
Тема 1.5. Характеристика стандартов, определяющих требования к системам качества. Петля качества	<p>1. Область применения и анализ требований международных стандартов в сфере менеджмента</p> <p>2. Характеристика стандартов ISO серии 9000, ISO серии 14000.</p> <p>3. Анализ совместимости международных стандартов в сфере менеджмента</p>	<p>Семинарское занятие 5:</p>	2	-
		<p>1. Понятие петли качества.</p> <p>2. Область применения стандартов в сфере менеджмента</p> <p>3. Характеристика стандартов ISO серии 9000 версии 1994 г.</p> <p>4. Особенности стандартов ISO серии 9000 версии 2000г.</p> <p>5. Стандарты ISO серии 14000</p>		
Раздел 2. Обеспечение качества на предприятиях малого и среднего бизнеса				

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 2.1. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в фирме	1. Основные этапы разработки и внедрения системы качества. 2. Разработка внутрифирменных документов системы качества. 3. Оценка затрат и результатов, связанных с разработкой и функционированием системы качества.	Семинарское занятие 6:	2	2
		1. Основные этапы разработки и внедрения системы качества. 2. Состав документов системы качества. 3. Внедрение, функционирование и корректировка системы менеджмента качества (СМК) 4. Оценка затрат на разработку и внедрение СМК.		
Тема 2.2. Менеджмент качества на этапе проектирования и разработки новой продукции	1. Значение стадии проектирования. 2. Требования стандарта ISO 9001:2000 к организации проектирования 3. Основные положения модели развертывания функции качества 4. Управление долговечностью машин производственного назначения на стадии проектирования	Семинарское занятие 7 :	2	-
		1. Значение стадии проектирования. 2. Требования стандарта ISO 9001:2000 к организации проектирования 3. Основные положения модели развертывания функции качества 4. Управление долговечностью машин производственного назначения на стадии проектирования		
Тема 2.3.	1. Классификация средств и методов	Семинарское занятие 8:	2	2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
				Кол-во часов
		0	3	
1	2	3	4	5
Основные инструменты менеджмента качества	управления качеством. 2. Сущность и виды основных инструментов контроля качества. 3. Диаграмма Парето 4. Метод анализа форм дефектов их последствий и критичности 5. Статистические методы контроля и регулирования технологических процессов	1. Инструменты сбора, упорядочения и обработки информации 2. Диаграмма Парето 3. Метод анализа форм дефектов их последствий и критичности 4. Статистические методы контроля и регулирования технологических процессов		
Тема 2.4. Сертификация продукции и систем менеджмента качества	1. Сертификация продукции в России. 2. Сертификация продукции в Украине и ДНР. 3. Сертификация продукции за рубежом. 4. Сертификация систем менеджмента качества	Семинарские занятия 9:	2	-
		1. Сертификация продукции в России. 2. Сертификация продукции в Украине и ДНР. 3. Сертификация продукции за рубежом. 4. Сертификация систем менеджмента качества		

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе: конспект лекций для студентов образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (магистерской программы «Менеджмент организаций») очной/заочной формы обучения / сост. Л.М. Дедаева – Донецк: ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2017. - 96 с. (в электронном виде, режим доступа).

2. Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (магистерской программы «Менеджмент организаций») очной/заочной форм обучения / сост. Л.М. Дедаева. – Донецк: ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2017. – 27 с.

3. Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе: методические рекомендации по самостоятельной работе студентов образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (магистерской программы «Менеджмент организаций») очной/заочной форм обучения / сост. Л.М. Дедяева. – Донецк: ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2017. – 27 с.

Перечень вопросов для самостоятельного изучения

1. Значение качества продукции
2. Показатели качества продукции
3. Интегральный экономический показатель качества
4. Конкурентоспособность продукции
5. Роль и виды контроля качества
6. Основные этапы развития управления качеством в мире
7. Развитие управления качеством в России
8. Тенденции и мотивы внедрения и сертификации систем качества в соответствии со стандартами ИСО
9. Концепция Всеобщего управления качеством
10. Международные организации по стандартизации
11. Региональные организации по стандартизации
12. Национальные организации по стандартизации
13. Понятие петли качества
14. Характеристика стандартов ИСО серии 9000
15. Особенности стандартов ИСО 14000
16. Разработка и внедрение системы менеджмента качества
17. Менеджмент качества на этапе проектирования
18. Затраты, связанные с качеством
19. Основные инструменты управления качеством
20. Сертификация продукции и систем менеджмента качества.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 224 с.
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
3. Василевская, И.В. Управление качеством: Учебное пособие / И.В. Василевская. - М.: ИЦ РИОР, 2011. - 112 с.
4. Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
5. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
4. Управління якістю: навчальний посібник / О.В. Жадан, А.В. Кретова. - Донецк: ТОВ «Технопак», 2011.- 184 с.

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Денисова О.К. Эволюция развития и современное состояние менеджмента качества / О.К. Денисова // Туран.- 2012.- № 3.- С.50-55.

2. Марцынковский Д.А. Улучшение системы менеджмента качества в виде проекта развития фирмы / Д.А. Марцынковский, А.А. Сенько // Управление проектами.- 2010.- № 3.- С 48-55.

3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи систем якості: навч. Посібник. – К: ЦУЛ, 2007. 368 с.

4. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

5. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. «Системы менеджмента качества. Требования».

6. ГОСТ Р ИСО 9004-2008. «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

7. ГОСТ Р ИСО 14001-2007 «Система экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

8. ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».

9. ГОСТ Р 50779.71-99 «Статистические методы. Процедура выборочного контроля по альтернативному признаку». – Часть I. План выборочного контроля последовательных партий на основе приемочного уровня качества AQL. – М.: Изд-во стандартов, 2000.

10. ИСО/ТО 10013. «Руководящие указания по разработке руководств по качеству».

11. Р 50-601-46-2004 «Методика менеджмента процессов в системе качества».

12. Р 50.3.005-2003 «Временный порядок сертификации СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001-2001).

13. ISO/TR 10017:2003 «Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000».

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

- <http://www.kpms.ru/index.htm> - Менеджмент качества;
- <http://quality.eup.ru/> - Менеджмент качества из первых рук;
- <http://www.vniis.ru/> - ВНИИС: сертификат соответствия, сертификация продукции, управление качеством, система менеджмента качества, сертификация СМК ;
- http://www.pompred.ru/term_stand.php - Стандартизация в терминах ;
- <http://www.gosthelp.ru/> Помощь по ГОСТам;
- <http://www.libertarium.ru/library> - библиотека материалов по экономической тематике;
- <http://www.finansy.ru> - материалы по социально - экономическому положению и развитию в России;
- <http://www.ise.openlab.spb.ru> - Галерея экономистов.
- электронный журнал «Управление качеством» [Режим доступа] <http://panor.ru/magazines/upravlenie-kachestvom.html>
- электронный журнал «Методы менеджмента качества». [Режим доступа] <http://www.riastk.ru/mmqa/archive/>

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

Электронные презентации используются студентами на семинарских занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты. Skype,

для проведения дистанционного обучения и консультаций.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

Программное обеспечение не применяется.

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО ДонАУиГС
<http://vk.com/lib406>

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

8.1. Виды промежуточной аттестации

Основными формами обучения студентов являются: аудиторные занятия, включающие лекции, семинарские занятия; самостоятельная работа, а также научно-исследовательская работа.

Подготовка дипломированного специалиста должна обеспечиваться доступом каждого студента к библиотечным фондам и базам данных, наличием методических пособий и рекомендаций по всем видам занятий.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), дискуссий, письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины в форме зачета позволяет оценить уровень сформированности компетенций и может осуществляться по результатам текущего контроля и итоговой контрольной работы, тестовых заданий, с помощью опроса теоретического материала.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно –

				неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	Е	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

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

Тестовые задания (примерный вариант)

1. К показателям надежности продукции относятся:
 - А) гигиенические, антропометрические, физиологические, психологические
 - Б) безотказность, долговечность сохраняемость
 - В) функциональной и технической эффективности

2. К методу определения показателей качества, основанному на проведении опросов потребителей о качестве продукции, а также обработке данных таких опросов относятся:
 - А) экспертный
 - Б) органолептический
 - В) статистический
 - Г) социологический

3. Составная часть менеджмента качества, ориентированная на создание уверенности в том, что требования к качеству будет выполнено – это:
 - А) планирование качества
 - Б) управление качеством
 - В) обеспечение качества
 - Г) улучшение качества

4. Система менеджмента качества – это:
- А) система, которая дает возможность устанавливать политику и цели, а также возможности для достижения этих целей
 - Б) система, которая направляет и контролирует деятельность организации в отношении качества
 - В) система, располагающая собственными правилами, процедурами проведения сертификации соответствия управления ею
 - Г) система, обеспечивающая планирование, учет, анализ затрат на качество, а также разработку мероприятий по их сокращению
5. Какое различие между понятиями «управление качеством» и «менеджмент качества»?
- А) нет такого различия
 - Б) «управление качеством» шире, чем понятие «менеджмент качества»
 - В) «менеджмент качества» шире, чем «управление качеством»
6. какие документы играют важную роль в проведении переговоров с зарубежными заказчиками?
- А) международный стандарт на продукцию
 - Б) международный сертификат на продукцию и систему менеджмента качества
 - В) Руководство по качеству
 - Г) устав предприятия
7. В зависимости от этапа производства контроль качества продукции подразделяется на
- А) непрерывный, периодический, летучий
 - Б) входной, операционный, приемочный
 - В) сплошной, выборочный
 - Г) самоконтроль, одноступенчатый, многоступенчатый.
8. К региональной организации по стандартизации можно отнести
- А) Международную организацию по стандартизации
 - Б) Международную электротехническую комиссию.
 - В) Государственный комитет по стандартизации, метрологии и сертификации Украины
 - Г) Европейский комитет по стандартизации (СЕН)
9. В соответствии со стандартами ИСО серии 9000 весь жизненный цикл продукции охватывается понятием:
- А) кружки качества
 - Б)обеспечение качества
 - В) петля качества
 - Г) развертывание функции качества
10. Какие стандарты описывают требования к системам менеджмента качества?
- А) стандарты ИСО серии 14000
 - Б) стандарты ИСО серии 10011
 - В) стандарты ИСО серии 9000

Критерии оценки: все тестовые задания равноценны и в результате правильных ответов на каждый из них можно получить по 1 баллу. Итоговая оценка зависит от количества правильных ответов в процентном соотношении:

- «5» (отлично) - 90-100% правильных ответов;
- «4» (хорошо) - 80-89% правильных ответов;
- «3» (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;
- «2» (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

Методические указания по выполнению контрольной работы

В ходе выполнения контрольных заданий реализуются следующие учебные цели:

- закрепление полученных студентом теоретических знаний;
- углубление знаний по изучаемой дисциплине;
- формирование навыков исследовательской работы с различными источниками;
- приобретение умения лаконичного письменного изложения своих мыслей научным языком;
- формирование навыков поиска аргументированных доказательств собственной позиции по проблемным вопросам изучаемой дисциплины.

Контрольные задания выполняются после самостоятельного изучения основных положений дисциплины, а так же на основе анализа рекомендованной учебной литературы и нормативно-правового материала. Для более полного и всестороннего раскрытия темы студент может использовать дополнительную литературу, в том числе научную и периодические печатные издания. Контрольная работа состоит из тестовых заданий по основным терминам и понятиям, встречающимся по мере изучения дисциплины и задач.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине «Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе» применяется балльная система оценки студента.

Семестровый зачет проводится по результатам текущего контроля в обязательном присутствии студентов.

Максимальное число баллов за семестр – 100. Максимальное число баллов по результатам текущей работы в семестре – 80. Максимальное число баллов на зачете – 20.

В случае набора студентом по результатам текущей работы в семестре от 60 до 80 баллов, зачет выставляется автоматически. Однако если студент желает повысить свой балл, то он сдает зачет.

Минимальное число баллов за текущую работу в семестре – 40. Студент набравший в семестре менее 40 баллов может заработать необходимые баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины или выполнив обязательные задания, для того чтобы быть допущенным до зачета.

Студент, набравший за текущую работу менее 40 баллов, как не выполнивший всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы по разделам, выносимым на зачет, а также предлагается дополнительно к выполнению две ситуационные задачи, что позволит определить сформированность компетенций и получить дополнительные баллы.

Для получения оценки «зачтено» суммарное количество баллов студента по результатам работы в семестре и на зачете, должна быть не менее 60 баллов.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В ходе изучения данной дисциплины студент слушает и конспектирует лекции. На практических занятиях студент закрепляет лекционный материал. Для подготовки к

практическим занятиям, студент дополнительно знакомится с рекомендуемой преподавателем литературой.

Для самостоятельного освоения дисциплины в обязательном порядке студентам предлагается перечень контрольных вопросов для самоподготовки.

При изучении дисциплины следует внимательно знакомиться с основной и дополнительной литературой, анализировать рекомендованный материал.

Обсуждение теоретических проблем и задач на семинарских занятиях требует активного участия всей группы, поэтому желательно формулировать вопросы по задачам не только в процессе их обсуждения, но и при домашней подготовке к занятию.

Самостоятельная работа студентов проводится вне аудиторных часов, включает в себя работу с литературой, информационными источниками, подготовку докладов и рефератов по выбранной теме.

Контроль знаний студентов может осуществляться в традиционной форме (устный, письменный опрос по домашнему заданию), а также с использованием иных способов и приемов. Так, например, одной из наиболее удачных форм является разбор конкретных деловых ситуаций по соответствующим темам, применение игровых командных приемов для усвоения дидактической единицы. Это позволяет привить студентам навыки поиска приемов, методов и принципов, их анализа, толкования и применения.

Оценка полученных в ходе изучения знаний происходит с помощью опроса теоретического материала.

По окончании изучения дисциплины проводится итоговый контроль – зачет.

Требования выражены соответствующими контрольными точками: обязательными, дополнительными и творческим рейтингом. К обязательным контрольным точкам относятся следующие:

- работа на семинарском занятии;
- текущий контроль знаний;
- контрольная работа.

Дополнительные задания предусматривают:

- написание индивидуального задания;
- самостоятельная работа;

Творческий рейтинг предусматривает участие в конференции, доклады, научные публикации.

Обязательной формой самостоятельной работы студентов является написание двух рефератов (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой дисциплины). Тематика рефератов приведена к каждой теме. Руководить написанием реферата, проверять и оценивать его будет руководитель семинарских занятий. Лучшие рефераты могут обсуждаться на семинарских занятиях

Реферат (от лат. *referre* -докладывать, сообщать) - краткое точное изложение сущности какого - либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Содержание реферата обычно включает в себя:

- введение, в котором обосновывается актуальность выбранной темы;
- основную часть, раскрывающую тему через выделение в ней аспектов, которые надо сформулировать как отдельные пункты (главы);
- заключение, где подводятся итоги проделанной автором работы;
- список литературы, в котором должно быть не менее 8-10 наименований.

При написании реферата необходимо пользоваться учебниками, справочной литературой, а также обязательным является использование книг, статей из периодических изданий. Библиографический поиск следует начать со знакомства с литературой, рекомендованной к теме учебной дисциплины, близкой к выбранной теме реферата. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц.

Содержание основной части реферата предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники.

В заключении излагаются выводы, сделанные студентом в соответствии с целями и задачами, заявленными в исследовании, а также в случае целесообразности, рекомендации, которые вытекают из предмета исследования.

Список использованной литературы и источников включает в себя реально использованную в ходе написания реферата литературу и должен быть оформлен согласно правилам библиографического описания.

Темы рефератов

1. Современный подход к управлению качеством товаров на производстве.
2. Роль руководства предприятий малого и среднего бизнеса в совершенствовании менеджмента качества.
3. Основные направления совершенствования деятельности предприятий в сфере качества.
4. Японская система управления качеством.
5. Развитие и внедрение стандартизации на предприятиях малого и среднего бизнеса.
6. Современная техническая политика в области управления качеством продукции.
7. «Экономическое чудо» Японии.
8. Взаимодействие международного, европейского и национального нормирования качества и систем качества: стандартизация, метрология, сертификация.
9. Методы статистического регулирования технологических процессов.
10. Определение экономической эффективности сертификации продукции в соответствии с международными стандартами.
11. История развития стандартизации.
12. Управление деятельностью в сфере стандартизации.
13. Государственная система сертификации.
14. Основные инструменты менеджмента качества в малом и среднем бизнесе.
15. Экономическая эффективность внедрения и сертификации систем менеджмента качества.

Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал	30
3. Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников	20

	научных трудов)	
4. Соблюдение требований к оформлению	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль	10

Шкалы оценок:

80-100 баллов – оценка «отлично»

60-79 баллов – оценка «хорошо»

30 -59 баллов – оценка «удовлетворительно»

0 -29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы дисциплины. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течении практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

Вопросы для подготовки к зачету

1. Значение качества продукции
2. Показатели качества продукции
3. Интегральный экономический показатель качества

4. Конкурентоспособность продукции
5. Роль и виды контроля качества
6. Основные этапы развития управления качеством в мире
7. Развитие управления качеством в России
8. Тенденции и мотивы внедрения и сертификации систем качества в соответствии со стандартами ИСО
9. Концепция Всеобщего управления качеством
10. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
11. Взаимосвязь и отличия концепций управления качеством.
12. Сущность, цели, принципы и функции стандартизации
13. Общая характеристика стандартов разных видов
14. Цели, принципы и виды сертификации
15. Основные положения модели развертывания функции качества
16. Управление долговечностью машин производственного назначения на стадии проектирования.
17. Международные организации по стандартизации
18. Региональные организации по стандартизации
19. Национальные организации по стандартизации
20. Понятие петли качества
21. Характеристика стандартов ИСО серии 9000
22. Особенности стандартов ИСО 14000
23. Разработка и внедрение системы менеджмента качества
24. Менеджмент качества на этапе проектирования
25. Затраты, связанные с качеством
26. Основные инструменты управления качеством
27. Сертификация продукции и систем менеджмента качества.
28. Диаграмма Парето
29. Статистические методы контроля и регулирования технологических процессов
30. Развитие и внедрение стандартизации на предприятиях малого и среднего бизнеса.
31. Японская система управления качеством.

Рекомендации по работе с литературой. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Однако теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги.

Советы по подготовке к зачету. Дополнительно к изучению конспектов лекции необходимо пользоваться учебником. Кроме «заучивания» материала, очень важно добиться состояния понимания изучаемых тем дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

При подготовке к зачету нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала и самостоятельно выполнить несколько типовых заданий из каждой темы..

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории. Мультимедийный проектор и компьютер. Раздаточный материал к отдельным темам лекций и семинарским занятиям, презентации. Тестовые задания, контрольные.

11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)

Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 2017 / 2018 УЧЕБНЫЙ ГОД

«Менеджмент качества в малом и среднем бизнесе»

Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

(магистерская программа «Менеджмент организаций»)

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)

ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)

УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры
от _____ № _____
дата