

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 22.05.2025 14:18:57
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

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

Факультет

Производственного менеджмента и маркетинга

Кафедра

Менеджмента в производственной сфере



«УТВЕРЖДАЮ»

"Проректор по УРиМС

Л.Н. Костина

25.03.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.26

"Основы управления качеством"

Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль "Маркетинг"

Квалификация

Академический бакалавр

Форма обучения

заочная

Общая трудоемкость

2 ЗЕТ

Донецк
2021

Составитель:
ст.препод.


(подпись) Папа-Дмитриева И.И.

Рецензент:
канд.гос.упр, доцент


Кретова

Рабочая программа учебной дисциплины "Основы управления качеством" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль "Маркетинг", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2021-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол от 04.02.2021 № 4

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр., доцент Костина Л.Н.

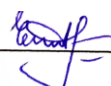

(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол от 02.02.2021 г. № 7

Председатель ПМК:

Старший преподаватель Епишенкова А.А.


(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____

(подпись)

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Зав. кафедрой канд.техн.наук, доцент Жадан А.В.

(подпись)**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____

(подпись)

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Зав. кафедрой канд.техн.наук, доцент Жадан А.В.

(подпись)**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____

(подпись)

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.техн.наук, доцент Жадан А.В.

(подпись)**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____

(подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.техн.наук, доцент Жадан А.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью реализовывать процессы управления организациями различных организационно-правовых форм, решая задачи организационно-управленческой деятельности у будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, стратегического планирования качества и умениями применения на практике методов управления качеством.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачей изучения дисциплины является формирование готовности решать профессиональную задачу организационно-управленческой деятельности - участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий на основе формирования профессиональной компетенции (ПК-7) - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.
------------------------	-------

1.3.1. Дисциплина "Основы управления качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Системы технологий

1.3.2. Дисциплина "Основы управления качеством" выступает опорой для следующих элементов:

Менеджмент производственный

Методы принятия управленческих решений

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-7 - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

Знать:

Уровень 1	Термины и понятия дисциплины
Уровень 2	Особенности управления качеством на уровне предприятия
Уровень 3	Отечественный и международный опыт управления качеством

Уметь:

Уровень 1	Описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества
Уровень 2	Оценивать уровень качества
Уровень 3	Выявлять факторы улучшения качества продукции

Владеть:

Уровень 1	Методами управления качеством
Уровень 2	Навыками работы с источниками и критической литературой
Уровень 3	Навыками работы с источниками и критической литературой

В результате освоения дисциплины "Основы управления качеством" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	- основную терминологию в сфере управления качеством;
	- особенности управления качеством на уровне предприятия;
	- отечественный и международный опыт управления качеством;
	- основы применения систем управления качеством;
	- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;
	- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.
3.2	Уметь:
	- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
	- применять методы управления качеством;
	- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;
	- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их
3.3	Владеть:

	Владеть навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Основы управления качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Основы управления качеством" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Качество и его оценка			ПК-7			
Тема 1. Введение в управление качеством /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.3 Л3.5 Л3.1 Л3.4	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.5 Л3.3 Л3.1	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Лек/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Сем зан/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Лек/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Сем зан/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3	0	

			ПК-7	Л3.5		
Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством			ПК-7			
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Сем зан/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Лек/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Сем зан/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	

Раздел 3. Современные методы управления качеством			ПК-7			
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Лек/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3	0	

УП: 38.03.02-МП 2021-ОФ.plx

стр. 7

версии 2015 г. /Лек/			ПК-7	Л3.5		
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Сем зан/	6	0	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 7. Концепция всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Ср/	6	7	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015. /Лек/	6	0	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015. /Сем зан/	6	0	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015. /Ср/	6	7	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
/Конс/	6	4	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины:	
Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки). Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи. В частности, применяются: традиционные образовательные технологии в комбинации с технологиями мультимедийного и электронного обучения, инновационные методы.	
Виды технологий и методов, применяемых при изучении дисциплины:	
Вид технологии и/или метода	
Традиционные образовательные технологии	
Технология объяснительно-иллюстративного обучения	
Технология балльно-рейтингового контроля	
Комбинированные технологии	
Технологии мультимедийного обучения (использование презентаций)	
Технологии электронного обучения (использование ресурсов ЭБС)	
Инновационные методы	
Имитационное моделирование	

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А. В. Жадан	Основы управления качеством : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

УП: 38.03.02-МП 2021-ОФ.plx

стр. 8

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили : «Менеджмент в производственной сфере», «Маркетинг», «Логистика», «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Менеджмент непроизводственной сферы», «Управление международным бизнесом», «Управление малым бизнесом») очной / заочной форм обучения (118 с.)	
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В. Кретьева	Производственный менеджмент : учебное пособие (628 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2016
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Самогородская, М. И.	Управление стоимостью качества: учебное пособие (247 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021
Л3.2	Дебердиева, Н. П., Межецкая, Т. А.	Менеджмент качества: учебник (196 с.)	Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020
Л3.3	Злобин, Э. В.	Внутренний аудит в системе менеджмента качества : учебное пособие (82 с.)	Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018
Л3.4	Колочева, В. В.	Управление качеством услуг: учебное пособие (99 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018

ЛЗ.5	Михеева, Е. Н., Сероштан, М. В.	Управление качеством : учебник (531 с.)	Москва : Дашков и К, 2017
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1			
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, виртуальная обучающая среда Moodle.			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
Используются следующие информационные технологии: – компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации; – электронные презентации; – электронный курс лекций; – электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь GoogleMeet – для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». В качестве информационно справочной системы может быть использован Портал дистанционного обучения ДОНАУИГС https://elearn.donampra.ru/			
4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины			
Необходимое материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает: - наличие библиотечного фонда литературы по дисциплине (учебники и учебные пособия, журналы); - наличие аудиторий, пригодных в техническом и санитарно-эксплуатационном плане для проведения			

занятий, оснащенных необходимым мультимедийным оборудованием (проектор, экран), а также компьютерной техникой (компьютер/ноутбук), обеспечивающей, в том числе, возможность выхода в Интернет;

- наличие доступного для студента выхода в Интернет. При использовании электронных изданий для самостоятельной работы студент должен располагать рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемой дисциплины.

Для проведения тестирования по отдельным темам и разделам дисциплины используется раздаточный материал.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы для самоподготовки Р1.

1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?
2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?
3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».
4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).
5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?
6. Дайте характеристику принципа построения и применения диаграммы Парето.
7. В чем заключается сущность и особенности построения и применение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы)?
8. В какой последовательности строят и для чего используют гистограмму как инструмент контроля качества?

Вопросы для самоконтроля Р2

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

Контрольные вопросы для самоподготовки Р3

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2005.
4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?
5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.
6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.
7. Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?
8. На каких принципах базируется концепция TQM?
9. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
10. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
11. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
12. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
13. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
14. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).
15. Назовите сущность, назначение и приведите примеры применения диаграммы разброса.

16. Охарактеризуйте принцип построения и применения контрольной карты.

5.2. Темы письменных работ

Оrientировочный перечень тем рефератов

Раздел 1. Качество и его оценка

Тема 1. Введение в управление качеством

1. Развитие причин, побудившие ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции.
2. Реализация комплексного (системного) подхода к управлению качеством.

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка

1. Эволюция основной терминологии в сфере качества.
2. Эволюция методов оценки уровня качества.

Тема 3. Опыт управления качеством

1. Развитие зарубежного управления качеством.
2. Развитие отечественного управления качеством.

Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством

Тема 4. Механизм и методы управления качеством

1. Современные механизмы управления качеством.
2. Эволюция методов управления качеством.

Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции

1. Совершенствование методов контроля качеством.
2. Развитие методов анализа качества продукции.

Раздел 3. Современные методы управления качеством

Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.

1. Качество как основная составляющая конкурентоспособности.

Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

1. Основные инструменты реализации концепции Всеобщего управления качеством.
2. Эволюция международной стандартизации в сфере управления качеством

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Виды текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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

Текущий контроль проводится на семинарских занятиях, преподавателем, который их проводит. Задания могут быть предъявлены студенту, как в письменной, так и устной форме. Собирает, обрабатывает и предъявляет результаты оценивания преподаватель, проводящий семинарские занятия.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и позволяет оценить уровень

сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГОУ ВПО «ДонАУиГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики».

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕЦЕНЗИЯ
на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы управления качеством»

Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
профиль «Маркетинг»

Разработчик: Папа-Дмитриева И.И., старший преподаватель кафедры менеджмента
в производственной сфере

Кафедра: Менеджмент в производственной сфере

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Основы управления качеством» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки бакалавров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося (УК-7), формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:
канд.гос.упр., доцент

МП
04.02.2021

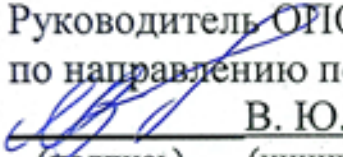


А.В. Кретьова

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

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
по направлению подготовки

 В. Ю. Лунина
(подпись) (инициалы, фамилия)

25 марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
менеджмента в производственной
сфере

 А.В. Жадан
(подпись) (инициалы, фамилия)

25.03.2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

«Основы управление качеством»

Направление подготовки	38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль	«Маркетинг»
Квалификация	БАКАЛАВР
Форма обучения	заочная
Год начала подготовки по учебному плану	2021
Составитель	старший преподаватель Папа-Дмитриева И.И.

Рассмотрено
на заседании ПМК кафедры
«Менеджмент производственный»
Протокол № 7 от 02.02.2021 г.

Одобрено на заседании кафедры
и рекомендовано к утверждению
Протокол № 4 от 04.02.2021 г.

г. Донецк
2021

Фонд оценочных средств дисциплины «Основы управления качеством» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ профиль «Маркетинг» заочной формы обучения.

Разработчик: старший преподаватель Папа-Дмитриева И.И.

ФОС рассмотрен на заседании
ПМК кафедры «Менеджмент производственный»
Протокол заседания ПМК от 04.02.2021 г. №7

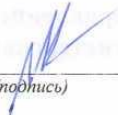
Председатель ПМК

—  —

А.А. Епишенкова

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры менеджмента в производственной сфере
Протокол заседания кафедры от 04.02.2021 г. № 4

Заведующий кафедрой

—  —
(подпись)

А.В. Жадан

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Основы управления качеством»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины

Образовательная программа	<i>БАКАЛАВРИАТ</i>
Направление подготовки	38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль	«Маркетинг»
Количество разделов учебной дисциплины	3
Часть образовательной программы	Б1.В.28
Формы текущего контроля	Опрос. Реферат. Тестовые задания. Ситуационные задания. Индивидуальные задания.
<i>Показатели</i>	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	2
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	72
Аудиторная работа:	12
Лекционные занятия	4
Семинарские занятия	4
Консультации	4
Самостоятельная работа	56
Контроль	4
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет

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

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
1	2	3	4
ПК-7	знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	Знать:	
		Термины и понятия дисциплины	ПК-7 3-1
		Особенности управления качеством на уровне предприятия	ПК-7 3-2
		Отечественный и международный опыт управления качеством	ПК-7 3-3
		Уметь:	
		Описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества	ПК-7 У-1
		Оценивать уровень качества	ПК-7 У-2
		Выявлять факторы улучшения качества продукции	ПК-7 У-3
		Владеть навыками:	
		Методами управления качеством	ПК-7 В-1
		Навыками работы с источниками и критической литературой	ПК-7 В-2
		Навыками работы с источниками и критической литературой	ПК-7 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Качество и его оценка				
1.	Тема 1.1 Общие основы управления качеством.	2	ПК-7 3-1	Устные опросы, рефераты, ситуационное задание, индивидуальное задание.
2.	Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).	2	ПК-7 3-2	Устные опросы, рефераты.
3.	Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.	2	ПК-7 3-3	Устные опросы, беседы, рефераты. контроль знаний раздела 1.

Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством				
4.	Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».	2	ПК-7 В-1	Устные опросы, рефераты, тестовые задания,
5.	Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.	2	ПК-7 В-3	Устные опросы, рефераты, индивидуальное задание. контроль знаний раздела 2.
Раздел 3. Современные методы управления качеством				
6.	Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.	2	ПК-7 У-2	Устные опросы, беседы, рефераты.
7.	Тема 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.	2	ПК-7 У-3	Устные опросы, рефераты, тестовые задания, ситуационное задание,
8	Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015.	6	ПК-7 У-3	Устные опросы, рефераты, тестовые задания, ситуационное задание, контроль знаний раздела 3.

1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы	ECTS	
1	2	3	4	5	6
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	Отлично	90-100	A	Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все
Умеет	- описывать объекты показателями качества;				

	- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.				предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Владеет навыками	- работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.				
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	Хорошо	75-89	С/В	Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено
Умеет	- описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению				

	изменений к требованиям к качеству продукции.				минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет навыками	- работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.				
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	Удовлетворительно	60-74	E/D	Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	- описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.				
Владеет навыками	- работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления				

	качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.				
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	Неудовлетворительно	0-59	F/ Fx	Теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	- описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендаций по введению изменений к требованиям к качеству продукции.				
Владеет навыками	- работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.				

РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности

Сумма баллов по разделу	Раздел 1				Раздел 2			Раздел 3				Доклад/сообщение	Научная работа	Сумма баллов за дисциплину	
Темы	T.1	T.2	T.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины	T.4	T.5	Контроль знаний раздела учебной дисциплины	T.6	T.7	T.8	Контроль знаний раздела учебной дисциплины				
Виды работ: Лекции Семинарские занятия: - <i>Ситуационные задания</i> - <i>Расчетные задачи</i> - <i>Практические задания</i>	5				5	5		5	5	5					5
	15				10			15							
Сумма баллов	15			10	10		10	15		10	10	10	100		

2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

2.1.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

5 баллов(отлично) - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла (хорошо) – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

2-3 балла (удовлетворительно) – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-1 балл (неудовлетворительно)– ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
1	2
РАЗДЕЛ 1. Качество и его оценка	
Тема 1.1. Введение в управление качеством	1.Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества? 2.Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000? 3.Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «Основы управления качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.

	4.Что понимают под термином «показатель качества продукции»? 5.Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель. 6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам. 7.В чем заключается системный подход к управлению качеством? 8. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы можете назвать? 9.Одинаков ли характер изменения эффекта и затрат при росте уровня качества? 10.В чем сущность оптимального уровня качества? 11.Какие действия необходимо принимать, для того чтобы значение оптимального уровня качества возрастало?
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка	1.Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности? 2.В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя? 3. Прокомментируйте концептуальную модель удовлетворенности потребителей. 4. Какие действия для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей организация должна осуществить? 5. Что должна учитывать организация при определении ожиданий потребителей? 6.Какие методы сбора данных Вы можете назвать? 7.Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?
Тема 2.3. Опыт управления качеством	1. Какие инструменты реализации концепции TQM Вы можете назвать и в чем их сущность? 2. В чем заключается цель и задачи деятельности кружков качества? 3. Какова максимальная и оптимальная численность членов кружка качества? 4. Какие основные направления деятельности кружков качества Вы можете назвать? 5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000? 4. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2015? 5. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции? 6. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

РАЗДЕЛ 2. Общие подходы к управлению качеством	
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством	1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)? 2. Назовите основные составляющие концепции TQM. 3. На каких принципах базируется концепция TQM? 4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM? 5. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества	1. Является ли элемент «контроль» элементом механизма управления качеством? 2. Какие виды контроля Вы знаете? 3. Какие методы управления качеством Вы знаете? 4. В чем содержание групп методов управления качеством? 5. Какие этапы входят в цикл PDCA и в чем их содержание?
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.	1. Какие инструменты реализации концепции TQM Вы можете назвать и в чем их сущность? 2. В чем заключается цель и задачи деятельности кружков качества? 3. Какова максимальная и оптимальная численность членов кружка качества? 4. Какие основные направления деятельности кружков качества Вы можете назвать?
Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».	1. В чем заключается сущность концепции управления качеством «Шесть сигм»? 2. Охарактеризуйте принципы концепции управления качеством «Шесть сигм». 3. Для чего предназначена маршрутная карта в концепции управления качеством «Шесть сигм»? 4. Какие критерии оценки стабильности («бездефектности») процессов заложены в концепции управления качеством «Шесть сигм»? 5. Какие этапы внедрения концепции «Шесть сигм» в деятельность организации Вы можете назвать?
РАЗДЕЛ 3. Современные методы управления качеством	
Тема 3.1 Качество и конкурентоспособность	1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции? 2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции? 3. Охарактеризуйте методы оценки уровня качества продукции. 4. В чем сущность расчета показателя конкурентоспособности продукции? 5. В чем проявляется социально-экономическая эффективность повышения уровня качества и конкурентоспособности продукции, изготавливаемой предприятием?

Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством.	1. Укажите, что общее и в чем различие понятий «Основы управления качеством» и «обеспечение качества»? 2. Из каких укрупненных этапов состоит процесс обеспечения качества? 3. Что такое программа обеспечения качества? 4. В чем заключаются цель и задачи реализации программы обеспечения качества? 5. Какие разделы рекомендуется отражать в содержании программ обеспечения качества? 6. В чем заключается сущность подхода к построению матрицы для определения состава мероприятий при разработке программы обеспечения качества?
Тема 3.3. Стандарты серии ИСО 9000 версии 2015.	1. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000? 2. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2015? 3. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции? 4. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной дисциплины проводится тестирование.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом - правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>	<i>Оценка (государственная)</i>
8-10	76-100	Отлично
5-7	51-75	Хорошо
3-6	25-50	Удовлетворительно
0-2	менее 25	Неудовлетворительно

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ РАЗДЕЛА (выберите 1 правильный ответ)

Раздел 1. Методы управления качеством

1. Качество (quality) это:

А). Соответствие совокупности присущих характеристик объекта требованиям нормативных документов.

В). Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта сформулированным потребностям.

С). Совокупность параметров, признаков и условных характеристик качества.

Д). Все ответы верные.

2. Вид продукции - телевизор. Укажите, к какой группе показателей качества относится показатель "Количество программ, которые принимает телевизор - 50".

А). Показатели надежности.

В). Показатели технологичности.

С). Показатели назначения.

Д). Показатели безопасности

3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?

А).Предупредительность.

В).Избыточность.

С).Простота.

Д).Все ответы не верные.

4. Должен ли руководитель организации быть инициатором изучения проблем, которые относятся к управлению качеством и деятельности кружков качества.

А). Нет.

В). Да.

С). В исключительных случаях.

Д). Все ответы не верные.

5. На какие действия должна быть направленная деятельность при реализации концепции "Шесть сигм"?

А). Усовершенствование контроля качества.

В). Усовершенствование процессов.

С). Усовершенствование сбытовой деятельности.

Д). Все ответы верные.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

1. Назовите главную цель системы обеспечения качества.

А). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на определенном этапе ее производства.

В). Обеспечить требуемый уровень качества и поддерживать его в течение всего периода изготовления продукции.

С). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на стадии ее разработки.

Д). Все ответы не верные.

2. Программа обеспечения качества – это...

А). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, ресурсы и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект или продукцию.

В). Документ, определяющий конкретные действия в области качества и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект

или продукцию.

С). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, направленные на повышение качества конкретного проекта или продукции.

Д). Все ответы не верные.

3. Программа обеспечения качества должна периодически проверяться на...

А). адекватность квалификации персонала требованиям.

В). адекватность производственных процессов и процессов сбора информации.

С). адекватность мотивирующих действий «Положению о поощрениях и наказаниях» организации.

Д). Все ответы верные.

4. Структура приоритетов конкурентоспособности продукции, по оценке, приводимой проф. Р.А.Фатхутдиновым, следующая:

А). Качество продукции - 4; цена продукции - 3; затраты в сфере потребления (эксплуатации) - 2; качество сервиса - 1.

В). Цена продукции - 4; качество продукции - 3; затраты в сфере потребления (эксплуатации) - 2; качество сервиса - 1.

С). Качество продукции - 4; затраты в сфере потребления (эксплуатации) - 3; цена продукции - 2; качество сервиса - 1.

Д). Все ответы не верные.

5. Что позволяет организации учет степени удовлетворенности потребителей?

А). Снижать цену на свою продукцию.

В). Получать дополнительную прибыль.

С). Улучшать отношения с местными органами самоуправления.

Д). Все ответы не верные.

2.3 Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
	существенные факты
1	Ответы неверные или отсутствуют

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Ситуационное задание к теме 1. Общие основы управления качеством.

Описание ситуации. Разрабатывая мероприятия по комплексному управлению качеством на стадии «Маркетинговые исследования рынка и выяснение потребностей потребителей» какие мероприятия Вы включите в их состав?

Контрольные вопросы.

1. В чем суть комплексного управления качеством?
2. На каких этапах жизненного цикла продукции необходимо использовать комплексный подход управлению качеством?

Ситуационное задание к теме 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

Описание ситуации. На основе мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности Вы получили данные. Сформулируйте порядок внедрения изменений в требования к качеству продукции.

Контрольные вопросы.

- 1.Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?
- 2.В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?
- 3.Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?

2.4. Рекомендации по оцениванию рефератов, докладов, сообщений

Максимальное количество баллов	Критерии
10	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

8	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
6	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
4	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Методы управления качеством

Тема 1.1. Общие основы управления качеством.

1.1. Сущность системного подхода к управлению качеством и его реализация на практике.

1.2. Сущность оптимального уровня качества и его реализация на практике.

Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).

2.1. Развитие принципов концепции TQM в историческом аспекте.

2.2. Механизм и методы управления качеством в условиях организации. Цикл PDCA.

Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.

3.1. Цель, принципы и организация функционирования кружков качества.

3.2. Цель, принципы и организация функционирования систем качества на базе стандартов ISO серии 9000. Результаты внедрения систем качества в организациях.

Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

4.1. Цель и принципы концепции «Шесть сигм».

4.2. Возможности развития дорожной карты совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».

4.3. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.

5.1.Цель и задачи реализации программ обеспечения качества в организации..

5.2.Разработка программ обеспечения качества в организации.

Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.

6.1.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.

6.2.Развитие методов оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

Тема 2.3.Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

7.1.Организация мониторинга потребностей потребителей продукции организации и степени их удовлетворенности.

7.2.Внедрение изменений в требования к качеству продукции в условиях организации.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

№ п/п	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
Раздел 1. Методы управления качеством		
Тема 1.Введение в основы управления качеством		
1	Основные термины в сфере управления качеством	ПК-7 З-1, ПК-7 В-1,
2	Виды и система показателей качества	ПК-7 У-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
3	Системный подход к управлению качеством	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
4	Понятие об оптимальном уровне качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
Тема 2. Качество. Его показатели.		
5	Энергоемкость	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
6	Материалоемкость	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
Тема 3. Опыт управления качеством		
7	Принципы концепции TQM.	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
8	Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
Раздел 2. Общие подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности продукции		
Тема 4.Методы (инструменты) реализации концепции TQM.		
9	Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
10	Семь простых инструментов качества. Круги качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
11	Стандарты ISO серии 9000	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
Тема 5.Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».		
12	Принципы концепции «Шесть сигм»	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
13	Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
14	Реализация концепции «Шесть сигм» в организации	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3

Раздел 3. Современные методы управления качеством		
Тема 3.1 Качество и конкурентоспособность		
15	Цель и задачи реализации программ обеспечения качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
16	Разработка программ обеспечения качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством.		
17	Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции	ПК-7 З-1, ПК-7 В-1, ПК-7 В-2
18	Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции	ПК-7 З-2, ПК-7 З-3, ПК-7 У-2, ПК-7 У-3, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
Тема 3.3. Стандарты серии ИСО 9000 версии 2015.		
19	Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
20	Внедрение изменений в требования к качеству продукции	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Раздел 1. Методы управления качеством

Тема 1.1. Общие основы управления качеством.

1. Основные термины в сфере управления качеством.
2. Виды и система показателей качества.
3. Системный подход к управлению качеством.
4. Понятие об оптимальном уровне качества.

Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).

1. Принципы концепции TQM.
2. Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA.

Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.

1. Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM.
2. Семь простых инструментов качества.
3. Круги качества.
4. Стандарты ISO серии 9000.

Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

1. Принципы концепции «Шесть сигм».
2. Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».
3. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.

1. Цель и задачи реализации программ обеспечения качества.
2. Разработка программ обеспечения качества.

Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.

1. Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.
2. Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

Тема 2.3. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

1. Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их

удовлетворенности.

2. Внедрение изменений в требования к качеству продукции.

Раздел 3. Современные методы управления качеством

1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?

2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?

3. Охарактеризуйте методы оценки уровня качества продукции.

4. В чем сущность расчета показателя конкурентоспособности продукции?

5. В чем проявляется социально-экономическая эффективность повышения уровня качества и конкурентоспособности продукции, изготавливаемой предприятием?