

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.09.2023 02:19:01  
Уникальный программный ключ:  
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcd927620ac07f8fdabb79  
Рассмотрено и одобрено на заседании  
учебно-методического совета

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе



Н.О. Минькова

личная подпись      инициалы, фамилия

« 13 »      марта      2023 г.

Протокол № 5 от 13.03.2023

Председатель совета



Н.О. Минькова

личная подпись

инициалы, фамилия

д-р экон. наук Федорова Наталья Валентиновна

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

## Рабочая программа дисциплины (модуля)

Управление качеством

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.01 Экономика  
(код, наименование без кавычек)

ОПОП: Экономика и бизнес-планирование  
(наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 3 (з.е.)

Всего учебных часов: 108 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Дифференцированный зачет	8	9	9

Москва 2023 г.

Год начала подготовки студентов - 2023

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	формирование теоретических знаний и развитие практических навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов, бизнес-процессов и регламентов на уровне структурных подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества для решения целей и задач профессиональной деятельности специалиста по экономике предприятий и организаций
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> <li>-уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условиях современной рыночной экономики;</li> <li>-изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации;</li> <li>-исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях;</li> <li>-получение знаний и приобретение навыков по осуществлению мероприятий анализа, оценки, разработки, внедрению и аудиту производственных процессов, бизнес-процессов и регламентов на уровне производственных (структурных) подразделений предприятия по критериям, стандартам и требованиям систем менеджмента качества;</li> <li>-формирование целостной картины и выработка навыков по осуществлению управления производственными процессами и бизнес-процессами на основе систем менеджмента качества на предприятии для решения целей и задач профессиональной деятельности специалиста по экономике предприятий и организаций</li> </ul>

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	Информационные технологии для бизнес-анализа Комплексный экономический анализ Логистика Маркетинг Менеджмент Методы принятия управленческих решений Правоведение Производственный менеджмент Экономика предприятий и организаций
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Государственная итоговая аттестация

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.  
Степень сформированности компетенций**

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
ПК3 Способен формировать возможные решения на основе бизнес-анализа			
ПК-3.1	Знать: предметную область и специфику деятельности организации для решения задач бизнес-анализа	обладает знанием теории, методологии, технологий управления качеством и специфики их использования для решения бизнес-задач в экономике организации	Тест

ПК-3.2	Уметь: определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа	обладает умением определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа в экономике на основе использования теории, методологии, технологий управления качеством	Выполнение реферата
ПК-3.3	Владеть: навыками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа для формирования возможных решений	обладает навыками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа для формирования возможных решений в экономике организации на основе использования теории, методологии, технологий управления качеством	Кейс
ПК4 Способен осуществлять подготовку и анализ информации для формирования управленческих решений			
ПК-4.1	Знать: методику бизнес-анализа необходимую для оценки вариантов управленческих решений	обладает знанием методики бизнес-анализа необходимую для оценки вариантов управленческих решений в системе менеджмента качества предприятия	Тест
ПК-4.2	Уметь: применять методику анализа и устанавливать причинно-следственные связи изменений показателей и их влияние	обладает умением применять методику бизнес-анализа необходимую для оценки вариантов управленческих решений в системе менеджмента качества предприятия	Выполнение реферата
ПК-4.3	Владеть: навыками бизнес-анализа для формирования управленческих решений	обладает навыками бизнес-анализа для формирования управленческих решений в системе менеджмента качества предприятия	Презентация
ПК5 Способен оценивать трудовые ресурсы необходимые для реализации управленческих решений			
ПК-5.1	Знать: основы теории конфликтов, способы оценки трудовых ресурсов	обладает знанием теории и методологии управления качеством персонала организации и технологий оценки трудовых ресурсов и персонала в системе менеджмента качества предприятия	Тест
ПК-5.2	Уметь: оценивать трудовые ресурсы	обладает умением оценивания персонала и трудовых ресурсов и использования в системе менеджмента качества предприятия	Выполнение реферата
ПК-5.3	Владеть: навыками урегулирования конфликтных ситуаций и оценки трудовых ресурсов	владеет навыками урегулирования конфликтов, технологий оценки и методов управления персоналом и трудовыми ресурсами в системе менеджмента качества предприятия	Эссе

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Индикаторы
---	---------------	------------	------------	------------

1.	Сущность понятия «качество»	<p>Определение качества. Петля качества. «Цепная реакция» Деминга.</p> <p>Различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества».</p> <p>Современные подходы и методы управления качеством.</p> <p>Значение управления качеством на современном этапе развития экономики.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3</p>	<p>ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>
2.	Качество как соответствие стандартам	<p>Качество и надежность. Стандартизация и качество. Качество продукции. Требования к качеству продукции.</p> <p>Показатели, характеризующие качество изделия.</p> <p>Конкурентоспособность и качество.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3</p>	<p>ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>
3.	Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей	<p>Качество, ценность и стоимость. Основные пути конкурентной борьбы производителей за потребителя.</p> <p>Качество и заинтересованные стороны в нем.</p> <p>Качество жизни.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3</p>	<p>ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>
4.	История управления качеством	<p>Истоки качества. Эволюция методов обеспечения качества. «Звезда» качества. Развитие организационных схем управления качеством в 20 веке.</p> <p>Российский опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт управления качеством.</p> <p>Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3</p>	<p>ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>
5.	Основные положения концепции TQM	<p>Сущность системы менеджмента качества.</p> <p>Основные положения концепции TQM. Общие и общесистемные принципы TQM.</p> <p>Состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях.</p>	<p>9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3</p>	<p>ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3</p>

6.	Сущность и содержание сертификации продукции	Сущность и содержание сертификации. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000. Правовые основы сертификации в РФ. Российские системы сертификации. Практика сертификации в России и за рубежом.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
7.	Сертификация систем менеджмента качества	Организационная структура системы сертификации. Объекты сертификационной деятельности. Порядок проведения сертификации продукции. Проверка эффективности системы менеджмента качества.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
8.	Оценка затрат на менеджмент качества	Модель текущего состояния качества. Классификация затрат на качество. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество. Функция потерь Тагути.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
9.	Инструменты и методы управления качеством	Структурирование функции качества. Анализ последствий и причин отказов (FMEA – анализ). Статистические методы управления качеством. ABC – метод.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
10.	Реинжиниринг бизнес-процессов	Модель динамики корпоративного менеджмента. Основные положения реинжиниринга бизнес-процессов. Этапы проекта по реинжинирингу, состав рабочей группы. Принципы и последствия реинжиниринга бизнес-процессов. Примеры успешного реинжиниринга	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3

11.	Реструктуризация предприятий и компаний	Сущность проекта реструктуризации. Жизненный цикл проекта реструктуризации. Модель реализации проекта реструктуризации. Иерархия задач реструктуризации предприятий. Программа работ по реализации проекта реформирования компаний. Стратегии адаптации фирм к изменениям во внешней среде. Типовая программа сокращения затрат. Схема управления проектом реструктуризации.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3
12.	Управление персоналом на принципах TQM	Система мотивации. Факторы мотивации. Этапы развития системы мотивации. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации и аттестация кадров. Управление знаниями	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3

### Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

#### Форма обучения: очная, 8 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	3
2.	2	1	0	1	3
3.	2	1	0	1	5
4.	2	1	0	1	5
5.	3	2	0	1	6
6.	3	2	0	1	6
7.	4	2	0	2	5
8.	4	2	0	2	5
9.	4	2	0	2	6
10.	4	2	0	2	6
11.	4	2	0	2	7
12.	4	2	0	2	7
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	40	20	0	18	68

#### Форма обучения: очно-заочная, 9 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	6

2.	2	1	0	1	6
3.	2	1	0	1	6
4.	2	1	0	1	6
5.	2	1	0	1	7
6.	2	1	0	1	7
7.	2	1	0	1	6
8.	2	1	0	1	7
9.	2	1	0	1	7
10.	2	1	0	1	6
11.	2	1	0	1	7
12.	2	1	0	1	7
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	26	12	0	12	82

#### Форма обучения: заочная, 9 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1	0	0	1	7
2.	1	1	0	0	7
3.	1	1	0	0	8
4.	1	0	0	1	7
5.	1	1	0	0	8
6.	1	0	0	1	8
7.	1	0	0	1	7
8.	1	0	0	1	8
9.	1	1	0	0	8
10.	1	0	0	1	7
11.	1	0	0	1	7
12.	1	0	0	1	8
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	14	4	0	8	94

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем

дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

#### Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

#### Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

#### Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

#### Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

### **6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины**

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:



- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

### Тест для формирования «ПК-3.1»

Вопрос №1 .

Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности» Показатель надежности характеризуют свойства:

*Варианты ответов:*

1. выполнять
2. удовлетворять
3. принимать

Вопрос №2 .

Система качества – это:

*Варианты ответов:*

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

Вопрос №3 .

Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

*Варианты ответов:*

1. При проектировании и изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

Вопрос №4 .

Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

*Тип ответа:* Многие из многих

*Варианты ответов:*

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

Вопрос №5 .

Особенности статистического управления качеством заключаются в:

*Варианты ответов:*

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.

## Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### Выполнение реферата для формирования «ПК-3.2»

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции

## Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области

Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме
---------	--

### Кейс для формирования «ПК-3.3»

Цель кейса-разработать проект, политику и мероприятия по системе менеджмента качества на предприятии.

Описание ситуации:

Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса «Управление качеством».

Задание: Вам надо оценить общее положение системы качества, представить проект улучшения системы менеджмента качества на предприятии.

Для выполнения данного задания нужно решить следующие вопросы:

1. Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества?
2. Описать методы выявления основных проблем, которые ухудшают качество продукции или услуги (Статистические методы, Маркетинговые методы, Экономические методы)?
3. Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценке качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению)
4. Выбрать основную концепцию построения системы качества продукции (TQM, ISO или другие варианты). Описать политику по качеству, сформулировать миссию по улучшению качества
5. Определить показатели качества выпускаемой продукции, и параметры её оценки
6. Определить основные и вспомогательные виды процессов, описать их и дать параметры оценки качества процессов
7. Определить показатели деятельности системы качества, способы её оценивания
8. Предложить вариант организационной структуры на основе системы качества
9. Оценить количество затрат на улучшение качества продукции или услуги и общий объем затрат на внедрение системы менеджмента качества
10. Предложить варианты снижения сопротивления негативного восприятия сотрудников нововведению.
11. Предложить программу постоянного улучшения качества для различных подразделений, процессов и системы качества.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

### **Кейс для формирования «ПК-3.3»**

Цель кейса-проанализировать проблемы в системе менеджмента качества предприятия и разработать рекомендации для ее разрешения.

Описание ситуации:

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

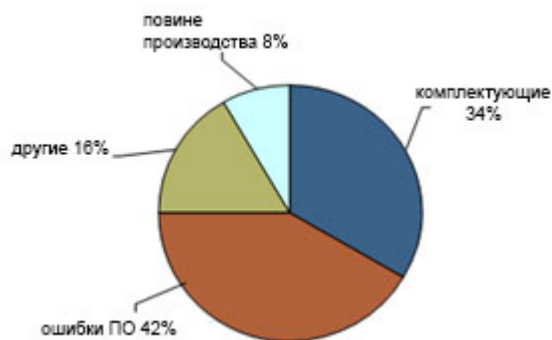
В текущем году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с прошлым годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10

случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В текущем году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоями внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К текущему году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества — ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Задание: Вам надо оценить причины отказов в работе систем видеонаблюдения, провести статистический анализ отказов в функционировании систем видеонаблюдения за счет внешних и внутренних причин, оценить финансовые последствия завода вследствие потерь от брака, разработать возможные варианты разрешения возникших проблем.

Для выполнения данного задания нужно решить следующие вопросы:

1. Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
2. На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
3. Сформулируйте общие рекомендации по улучшению качества продукции и снижению уровня ее брака с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

### Тест для формирования «ПК-4.1»

Вопрос №1 .

При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

*Тип ответа:* Многие из многих

*Варианты ответов:*

1. Точность измерения
2. достоверность
3. трудоемкость операции измерения
4. стоимость
5. нет правильного ответа

Вопрос №2 .

Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

*Тип ответа:* Многие из многих

*Варианты ответов:*

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

Вопрос №3 .

Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

*Варианты ответов:*

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

Вопрос №4 .

История применения систем качества в СССР начинается с:

*Варианты ответов:*

1. 50-х годов 20 века
2. 70-х годов 20 века
3. 90-х годов 20 века

Вопрос №5 .

Технология контроля качества разрабатывается отделом:

*Варианты ответов:*

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога

### **Критерии оценки выполнения задания**

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### **Выполнение реферата для формирования «ПК-4.2»**

1. Методы предельных и средних величин в изучении качества
2. Индекс сортности и порядок его расчетов
3. Японский менеджмент качества
4. Цена и качество продукции; принципы и проблемы
5. Карта технического уровня и качества продукции
6. Мировые стандарты качества
7. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники
8. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты
9. Функции управления качеством
10. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса
11. Управление качеством по номиналу и допускам
12. Основные понятия статистической теории при управлении качеством
13. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством
14. Управление качеством жизни
15. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов
16. График Ганта в управлении циклом процедур
17. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
18. Сертификация и развитие ее принципов
19. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества

20. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству  
 21. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Презентация для формирования «ПК-4.3»

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции..
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.



26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

#### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	В презентации не раскрыто содержание представляемой темы; имеются фактические (содержательные), орфографические и стилистические ошибки. Не представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем не соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении
Удовлетворительно	Презентация включает менее 8 слайдов основной части. В презентации не полностью раскрыто содержание представляемой темы, нечетко определена структура презентации, имеются содержательные, орфографические и стилистические ошибки (более трех), представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении
Хорошо	Презентация включает менее 12 слайдов основной части. В презентации не полностью раскрыто содержание представляемой темы, четко определена структура презентации, имеются незначительные содержательные, орфографические и стилистические ошибки (не более трех), представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем в полной мере соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении
Отлично	Презентация включает не менее 12 слайдов основной части. В презентации полностью и глубоко раскрыто содержание представляемой темы, четко определена структура презентации, отсутствуют фактические (содержательные), орфографические и стилистические ошибки, представлен перечень источников. Цветовые, шрифтовые решения, расположение текстов и схем соответствуют требованиям реализации принципа наглядности в обучении

#### Тест для формирования «ПК-5.1»

Вопрос №1 .

За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

*Варианты ответов:*

1. Технического контроля
2. Кадров
3. Главного технолога
4. Финансовый

Вопрос №2 .

Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

*Варианты ответов:*

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Должной связи с потребителями и поставщиками.

Вопрос №3 .

Кружок качества – это

*Варианты ответов:*

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.

Вопрос №4 .

Вероятность отказа – это

*Варианты ответов:*

1. Вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях, откажет в течение заданного интервала времени.
2. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
3. Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем.

Вопрос №5 .

Разделение рабочих мест и работников на устойчивые замкнутые сектора, зоны, которые ограничивают мобильность рабочей силы своими границами:

*Варианты ответов:*

1. границы рынка
2. сегментация рынка труда
3. устойчивые рабочие группы

### **Критерии оценки выполнения задания**

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### **Выполнение реферата для формирования «ПК-5.2»**

1. Риски организации, связанные с качеством управления персоналом.
2. Трактовка качества при оценивании квалификации и компетентности персонала.
3. Менеджмент качества Э. Деминга применительно к персоналу.
4. Процессный подход в менеджменте качества управления персоналом.

5. Политика качества в управлении персоналом: понятие и основы разработки.
6. Эволюция подходов к качеству персонала.
7. Модель и элементы стратегии всеобщего управления качеством TQM.
8. Принцип Кайдзен как метод постоянного улучшения качества.
9. Принцип Кайрио как метод постоянного улучшения качества.
10. Определение и оценка затрат на качество управления персоналом.
11. Причинно-следственная диаграмма: порядок построения и содержание основных
12. Стратификация как метод контроля и анализа в управлении качеством персонала.
13. Контрольные карты У.Шухарта: назначение и область применения в управлении качеством персонала.
14. Методология «Шесть сигм» (SixSigma) как эффективный инструмент инжиниринга.
15. Процессы управленческой деятельности руководства предприятием в сфере управления качеством персонала.
16. Компетенции менеджера по качеству.
17. Цикл PDCA, как основной инструмент непрерывного улучшения бизнес-процессов.
18. Назначение технических регламентов и сертификационного обеспечения управления качеством персонала.
19. Основные функции Росстандарта.
20. Национальная награда за качество Мэлкома Бэлдриджа (MalkomBaldrige) в США.
21. Премия Деминга в Японии.
22. Статистические методы и инструменты контроля качества.
23. Основные этапы сбора данных для анализа и контроля качества управления персоналом.
24. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством персонала.
25. Направления Политики качества и целей качества в управлении персоналом.
26. Этапы разработки документации для Системы менеджмента качества применительно к персоналу
27. Цель и проблемы декомпозиции бизнес-процессов при оценке качества пе

#### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

#### Эссе для формирования «ПК-5.3»

1. Сущность качества и управление персоналом.
2. Основные методы управления качеством персонала.

3. Метрологическое обеспечение качества персонала.
4. Контроль качества персонала и его значение для функционирования систем менеджмента качества.
5. Эффективность СМК персонала.
6. Менеджмент персонала и управление качеством: понятия и их соотношение.
7. Базовые принципы современного менеджмента персонала в управлении качеством.
8. Западный и восточный опыт менеджмента персонала в управлении качеством.
9. Подходы к контролю качества при изменении квалификации и компетентности персонала.
10. Особенности менеджмента персонала в современных коммерческих организациях.
11. Проблемы адаптации зарубежного опыта менеджмента персонала к управлению качеством в России.
12. Формирование российской модели менеджмента персонала, ориентированного на обеспечение качества.
13. Организация контроля качества персонала на предприятиях.
14. Социально-психологические методы управления качеством.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Тема эссе нераскрыта, отсутствует связь между частями работы; выводы не вытекают из основной части
Удовлетворительно	Тема раскрывается не полностью, допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части
Хорошо	Достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; обнаруживаются хорошие знания материала и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения; логическое и последовательное изложение текста работы; написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию; имеются единичные фактические неточности, незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
Отлично	Содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения; стройное, логическое и последовательное изложение мыслей; написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части

### Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

#### Тема 1. Сущность понятия «качество»

1. Исторический процесс формирования современного подхода к качеству.
2. Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM).
3. Сущность качества и управления качеством.

#### Тема 2. Качество как соответствие стандартам

4. Категории качества товаров и услуг. Удовлетворение потребителя.
5. Показатели качества продукции.
6. Параметры качества.

### *Тема 3. Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей*

7. Показатели соответствия удовлетворенности потребителя.
8. Управление комплексным качеством.
9. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.

### *Тема 4. История управления качеством*

10. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
11. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
12. Документирование систем менеджмента качества.
13. Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС УКП).

### *Тема 5. Основные положения концепции TQM*

14. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.
15. Поставщики и потребители в системе TQM.
16. Концепция человеческого фактора в TQM.
17. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.
18. Применение международных стандартов качества в России

### *Тема 6. Сущность и содержание сертификации продукции*

19. Госстандарт и его функции и полномочия.
20. Понятие и методы сертификации продукции.
21. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
22. Качество как критерий деятельности предприятия.
23. Основные положения управления качеством.
24. Статистические методы управления качеством.
25. Планирование управления качеством.
26. Экономика управления качеством.

### *Тема 7. Сертификация систем менеджмента качества*

27. Аудит систем качества.
28. Концепция всеобщего управления качеством.
29. Основные принципы и методы управления качеством.
30. Статистические методы управления качеством.
31. Сфера приложения методов управления качеством.

### *Тема 8. Оценка затрат на менеджмент качества*

32. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
33. Международные организации в области стандартизации и управления качеством.
34. Назначение и общая структура стандартов.

### *Тема 9. Инструменты и методы управления качеством*

35. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
36. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
37. Документирование систем менеджмента качества.

### *Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов*

38. Экономика управления качеством.
39. Документирование системы менеджмента качества.
40. Стандарты ИСО в России.
41. Аудит систем качества

### *Тема 11. Реструктуризация предприятий и компаний*

42. Документирование систем менеджмента качества.
43. Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции.
44. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством.

45. Понятие и цели стандартизации.

Тема 12. Управление персоналом на принципах TQM

46. Экономика управления качеством.

47. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

48. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО.

49. Применение международных стандартов качества в России

**Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

**7. Ресурсное обеспечение дисциплины**

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>4. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>5. Спутник (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>6. AnyLogic (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>7. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>8. iTALC (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>9. ArgoUML (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>10. ARIS EXPRESS (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>11. Erwin (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>12. Inkscape (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>13. Maxima (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>14. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>15. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>16. MPLAB (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>17. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>18. Oracle VM VirtualBox (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>19. Paint .NET (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>20. SciLab (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>21. WinAsm (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>22. GNS 3 (свободно распространяемое программное обеспечение)</li> <li>23. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>24. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>25. 1С:Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение)</li> <li>26. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)</li> </ol>
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li> <li>2. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>2. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"</li> <li>2. <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>

Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения:</p> <p>занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>Лаборатории и кабинеты:</p> <p>1. Учебная аудитория Лаборатория информатики Компьютерный класс, включая оборудование: Комплекты учебной мебели, демонстрационное оборудование – проектор и компьютер, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, доска, персональные компьютеры</p>
-------------------------------------	---

## 8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Агарков А.П.	Управление качеством	Дашков и К	2019	учебник	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85643.html">http://www.iprbookshop.ru/85643.html</a>	по логину и паролю
9.1.2	Михеева Е.Н. Сероштан М.В.	Управление качеством	Дашков и К	2017	учебник	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/60534.html">http://www.iprbookshop.ru/60534.html</a>	по логину и паролю
9.1.3	Николаев М.И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2020	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/89446.html">http://www.iprbookshop.ru/89446.html</a>	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Мухамеджанова О.Г. Ермаков А.С.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством	МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ	2018	практикум	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/76893.html">http://www.iprbookshop.ru/76893.html</a>	по логину и паролю
9.2.2	Фрейдина Е.В. Тропин А.А.	Управление качеством	Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2017	практикум	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/87198.html">http://www.iprbookshop.ru/87198.html</a>	по логину и паролю
9.2.3	Сагаева Д.М. Крайнова О.В.	Стандарты организации в системе управления качеством	Ай Пи Эр Медиа	2018	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/71590.html">http://www.iprbookshop.ru/71590.html</a>	по логину и паролю

## 9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы



специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<https://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо

предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Год начала подготовки студентов - 2023