

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Елабужский институт (филиал)
Факультет экономики и управления



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Менеджмент качества Б1.В.ДВ.17.01

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Логистика

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Автор(ы): Хусаинова С.В.

Рецензент(ы): Осадчий Э.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Гапсаламов А. Р.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет экономики и управления):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 20__ г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Хусаинова С.В. (Кафедра экономики и менеджмента, Факультет экономики и управления), SVHusainova@kpfu.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-11	владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
ПК-6	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

1. должен знать:

- место и значение курса в формировании способности находить организационно - управленческие решения в популярном и методически сильном направлении в TQM (всеобщем управлении качеством);
- систему показателей качества продукции и их значение при создании конкурентоспособной продукции;
- основы менеджмента качества, логистический менеджмент в условиях TQM; требования, задачи и функции логистики;
- принципы логистического обслуживания при экспедировании грузов;
- создание в стране крупных транспортно-экспедиционных центров, использующих в своей деятельности современные информационные технологии.

2. должен уметь:

- организовывать эффективное управление качеством в логистике путем реализации основных управленческих функций (политики и планирования качества, взаимодействие с поставщиками, потребителями, государственными органами);

- вырабатывать квалифицированные решения об улучшении качества всех подразделений предприятия, постоянно повышать уровень знаний работников, улучшать материальную базу предприятия и мотивировать персонал за качественную работу.

3. должен владеть:

- грамотно решать различные вопросы управления качеством;
- квалифицированно формировать политику и цели качества в логистике;
- анализировать и выбирать ключевые принципы организации управления качеством, ориентированном на потребителя; вовлечения работников всех подразделений предприятия в решении проблемных вопросов качества в логистике; организации постоянного улучшения качества путем разработки эффективных мероприятий, обеспечивающих конкурентоспособность как поставщиков так и потребителей продукции.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.17.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Логистика)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 5 курсе в 10 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) на 216 часа(ов).

Контактная работа - 24 часа(ов), в том числе лекции - 10 часа(ов), практические занятия - 14 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 183 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 10 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия и определения.	10	2	2	0	23
2.	Тема 2. История отношения бизнеса к качеству	10	0	0	0	20
3.	Тема 3. Принципы современного менеджмента качества	10	2	2	0	20
4.	Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством	10	0	2	0	20
5.	Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.	10	0	0	0	20
6.	Тема 6. Особая роль документации в системах качества	10	2	2	0	20
7.	Тема 7. Статистические методы управления качеством	10	0	2	0	20
8.	Тема 8. Самооценка и аудит систем качества	10	2	2	0	20
9.	Тема 9. Экономические аспекты качества	10	2	2	0	20

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Итого			10	14	0	183

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и определения.

Причины актуальности выделения менеджмента качества в отдельный контур управления. Требования к курсу, его содержание, формы работы и итоговое испытание. Характеристика рекомендуемой литературы.

Определение качества, объектов качества, участников рынка, стандартизации и сертификации. Цели и формы стандартов и процедур сертификации. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества

Тема 2. История отношения бизнеса к качеству

Эволюция проблемы обеспечения качества. Шесть основных исторических этапов в развитии работ по качеству: индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, статистический контроль качества, выборочный контроль качества, комплексное управление качеством, обеспечение качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.

Авторитеты в области качества. Зарубежный опыт управления качеством: японский подход; опыт управления качеством в США; европейский опыт управления качеством. История управления качеством в России. Системный подход к управлению качеством на отечественных предприятиях. Современное состояние

Тема 3. Принципы современного менеджмента качества

Принципы современного менеджмента качества, - элементы корпоративной культуры и требования стандартов ИСО серии 9000: - ориентация на потребителя и маркетинг-менеджмент качества, квалиметрический подход к управлению качеством и бенчмаркинг; - ответственность руководства и администрирование как метод управления качеством; - вовлеченность персонала организации в деятельность по совершенствованию качества продукции, процессов и системы, методы повышения мотивации персонала; - процессный подход к управлению качеством; характеристика, измерение, обеспечение и документирование процессов.

Управление процессами как метод повышения качества вместо выбраковочного контроля; - системный подход к управлению качеством; роль документирования и формализации взаимодействий в менеджменте качества; - постоянство улучшений как переход к активным формам управления качеством; - управление на основе фактов, статистический метод управления процессами системы качества организации; - взаимовыгодные отношения с поставщиками

Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством

Виды и значение стандартов, Законы РФ О стандартизации, О сертификации продукции и услуг, О защите прав потребителей и О техническом регулировании, процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ О техническом регулировании. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

Законы РФ О стандартизации, О сертификации продукции и услуг, О защите прав потребителей и О техническом регулировании, процедуры введения стандартов и сертификации, процедура введения в действие Закона РФ О техническом регулировании. Стандартизация и сертификация в зарубежных странах, гармонизация систем на международном уровне и роль ИСО.

Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.

Система стандартов ИСО серии 9000, содержание, назначение и практика применения. Обязательный стандарт МС ИСО 9001:2008г. Требования к системам менеджмента качества: - состав системы и требования к организации; - ответственность руководства; - управление ресурсами; - процессы жизненного цикла продукции; - измерение, анализ и улучшения.

Практика применения положений стандарта ИСО 9001 на предприятиях и в организациях различных отраслей. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001

Тема 6. Особая роль документации в системах качества

Система документации и документооборот в менеджменте качества. Документация по качеству и документация по доказательству качества. Пирамида документов по качеству.

Общие требования к составу и содержанию документов по качеству. Документирование процессов и процедур в рамках систем качества. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

Тема 7. Статистические методы управления качеством

Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки; - анализ, расслоение, стратификация; - причинно-следственная диаграмма; - диаграмма Парето, ABC анализ; - корреляционный анализ; - частотные диаграммы; - контрольные карты.

Определение номенклатуры и объема данных для управленческого учета в менеджменте качества.

Тема 8. Самооценка и аудит систем качества

Понятия результативности и эффективности менеджмента как критериев для оценки управления. Аудит качества и его отличие от других видов проверки качества. Классификация аудитов качества по заказчикам аудита, по целям и масштабам аудита качества. Внешний и внутренний аудит системы качества. Участники аудита. Основные принципы организации внутреннего аудита системы качества.

Процедуры организации и проведения внутреннего аудита системы качества. Методы и средства работы аудитора. Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы. Обучение аудиторов. Этические и психологические аспекты работы аудитора. Использование результатов аудита в непрерывном совершенствовании бизнеса.

Тема 9. Экономические аспекты качества

Теории рационального качества и качества без границ. Критерии рационального качества. Роль маркетинговых исследований в области рационализации качества. Виды и учет затрат на качество (МС ИСО 10 014 и BS 6143: 1999г.). Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям. Модульная система сертификации продукции и систем качества. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 10			
Текущий контроль			
1	Тестирование	ОПК-3 , ОПК-7 , ПК-11 , ПК-12 , ПК-6 , ПК-7	1. Основные понятия и определения. 2. История отношения бизнеса к качеству 3. Принципы современного менеджмента качества 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.
2	Письменная работа	ОПК-3 , ОПК-7 , ПК-11 , ПК-12 , ПК-6 , ПК-7	6. Особая роль документации в системах качества 7. Статистические методы управления качеством 8. Самооценка и аудит систем качества 9. Экономические аспекты качества
3	Устный опрос	ОПК-3 , ПК-11 , ОПК-7 , ПК-12 , ПК-6 , ПК-7	1. Основные понятия и определения. 3. Принципы современного менеджмента качества 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000. 8. Самооценка и аудит систем качества
6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания		ОПК-3, ОПК-7, ПК-11,	

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 10					
Текущий контроль					
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	1
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

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

Семестр 10

Текущий контроль

1. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4, 5

Примерные тестовые задания:

11. Концепция, предусматривающая всестороннее и скоординированное применение систем и методов управления качеством. Выберите один ответ:

- a) ISO 9000:2001
- b) TQM
- c) PDCA
- d) TQC

2. При разработке стандарта ИСО 9001-2008 были учтены принципы менеджмента качества установленные?

Выберите один ответ:

- a) Японским законодательством
- b) Законодательством РФ
- c) ИСО 9000:2006 и ИСО 9001:2008
- d) ИСО 9001:2005 и ИСО 9001:2000
- e) ИСО 9000:2005 и ИСО 9004:2000

3. В процессе оценивания СМК должны быть получены ответы на следующие 4 основных вопроса:

Выберите несколько ответов:

- a) Выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?
- b) Распределена ли ответственность?
- c) Обеспечивает ли процесс достижение требуемых результатов?
- d) Функционирует ли система наказания и поощрения для ответственных исполнителей?
- e) Внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?

4. Цикл PDCA включает в себя следующие элементы:

Выберите несколько ответов:

- a) Планирование
- b) Действие
- c) Проверка
- d) Осуществление
- e) Обсуждение

5. Основные подходы к улучшению качества?

Выберите один ответ:

- a) номинальный и функциональный
- b) стратегический и оперативный
- c) процессный и системный
- d) эволюционный и инновационный
- e) поэтапный и ?проекты прорыва?

6. ИСО 9001 и ИСО 9004 являются стандартами на СМК которые:

Выберите один ответ:

- a) Дополняют друг друга, но их можно применять также независимо
- b) Исключают друг друга, но их можно применять также независимо
- c) Противоречат друг другу, но их нельзя применять независимо
- d) Дополняют друг друга, но их нельзя применять независимо
- e) Заменяют друг друга, но их можно применять также независимо

7. Согласно ИСО 9001 организация должна:

Выберите несколько ответов:

- a) Осуществлять юридический и оперативный контроль за процессами СМК подрядных организаций
- b) Определять процессы, необходимые для СМК, и их применение во всей организации
- c) Обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания процессов СМК
- d) Осуществлять мониторинг, изменение, там где это возможно, и анализ процессов СМК
- e) Определять критерии, необходимые для обеспечения результативности при осуществлении процессов СМК

8. Элементы системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2008?

Выберите один ответ:

- a) ответственность руководства, управление ресурсами, процессный подход, ориентация на потребителя.
- b) ответственность руководства, управление ресурсами, управление процессами, оценка, анализ и улучшение.
- c) процессный подход, системный подход к менеджменту, ориентация на потребителя, лидерство руководителя.
- d) TQM, PDCA, PAF.

9. Требования стандарта ИСО 9001 являются:

Выберите один ответ:

- a) Частными и предназначены для внутреннего применения всеми организациями
- b) Частными и предназначены для применения всеми организациями, независимо от их вида, размера, продукции
- c) Общими и предназначены для применения только узкоспециализированными организациями
- d) Частными и предназначены для применения всеми узкоспециализированными организациями
- e) Общими и предназначены для применения всеми организациями, независимо от их вида, размера, продукции

10. Группа показателей качества, представляющих для потребителя неожиданные (скрытые) ценности предлагаемого ему продукта, о наличии которых он мог только мечтать, составляют?

Выберите один ответ:

- a) Профиль желаемого качества
- b) Профиль QFD
- c) Профиль требуемого качества
- d) Профиль базового качества

11. Показатели качества товаров по количеству характеризующих свойств:

Выберите один ответ:

- a) единичные и комплексные;
- b) комплексные и базовые;
- c) единичные и системные;
- d) различными;

12. Свойства, которые обуславливают полезность товара в процессе эксплуатации и потребления?

Выберите один ответ:

- a) Классификационные;
- b) Универсальные.
- c) Функциональные;
- d) Потребительские;

13. Какая группа показателей, характеризует затраты на эксплуатацию или потребление товара?

Выберите один ответ:

- a) Показатели производительности;

b) Эргономические показатели.

c) Показатели безопасности;

d) Показатели надежности;

e) Показатели экономические;

14. Термины, относящиеся к качеству:

Выберите несколько ответов:

a) Компетентность

b) Удовлетворенность потребителей

c) Качество

d) Брак

e) Требование

15. Метод ???..., заключающийся в договоренности фирмы-изготовителя с группой сотрудников (или случайно выбранной группы лиц) ежедневно документировать результаты эксплуатации образцов изделий фирмы, переданных им в бесплатное пользование.

Выберите один ответ:

a) QFD

b) фокус-группы

c) бенчмаркинг

d) ?мозгового штурма?

16. Согласно ИСО 9001 организация должна:

Выберите несколько ответов:

a) Обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания процессов СМК

b) Осуществлять финансовый контроль за процессами СМК подрядных организаций

c) Определять процессы, необходимые для СМК, и их применение во всей организации

d) Осуществлять мониторинг, изменение, там где это возможно, и анализ процессов СМК

e) Определять критерии, необходимые для обеспечения результативности при осуществлении процессов СМК

17. В организации должна быть разработана документированная процедура для определения требований:

Выберите несколько ответов:

a) К записям результатов предпринятых действий

b) К анализу результативности предпринятых предупреждающих действий

c) К определению и осуществлению необходимых действий

d) К установлению потенциальных несоответствий и их причин

e) К анализу уровня затрат на качество в себестоимости готовой продукции

18. Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды содержит стандарт серии

Выберите один ответ:

a) ISO 19011

b) OHSAS 18001

c) ISO 14000

d) ISO 9000

19. Принципы менеджмента качества:

Выберите несколько ответов:

a) Взаимовыгодные отношения с поставщиками

b) Лидерство руководителя

c) Процессный подход

d) Принятие решений, основанное на фактах

e) Создание руководства по качеству

20. Документация СМК должна включать в себя:

Выберите несколько ответов:

a) Документально оформленные заявления о политике и целях области качества

b) Руководство по качеству

c) Документы, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования

d) Документально оформленный устав организации

e) Документированные процедуры и записи, требуемые стандартом

21. Термины, относящиеся к соответствию:

Выберите несколько ответов:

a) Несоответствие

b) Предупреждающее действие

c) Дефект

d) Соответствие

e) Ошибка

22. В ходе планирования проектирования и разработки организация должна устанавливать:

Выберите несколько ответов:

- a) Стадии проектирования и разработки
- b) Проведение верификации и валидации, соответствующих каждой стадии планирования и разработки
- c) Проведение анализа каждой стадии проектирования и разработки
- d) Ответственность и полномочия в области проектирования и разработки
- e) Размеры финансового поощрения сотрудников, вовлеченных в процесс планирования и разработки

23. Для проверки качества материалов, полуфабрикатов, покупных комплектующих, а также технологической оснастки применяется контроль:

Выберите один ответ:

- a) тотальный
- b) приемочный
- c) текущий
- d) входной

24. Документация дает возможность передать смысл и последовательность действий и способствует:

Выберите несколько ответов:

- a) Повторяемости и прослеживаемости
- b) Оцениванию результативности и постоянной пригодности СМК
- c) Достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества
- d) Созданию бумажного архива организации
- e) Обеспечению соответствующей подготовки кадров

26. Росстандарт ? это:

- a) организация по сертификации продукции;
- b) организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией;
- в) организация по управлению охраной окружающей среды.

26. Принципы, положенные в основу сертификации качества:

- a) конфиденциальность;
- б) добровольность;
- в) конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность.

27. Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране:

- a) Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции);
- б) КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
- в) КАНБАН;
- г) КСУКП.

28. Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:

- a) ГОСТ Р ИСО 9000 ? 2001;
- б) ГОСТ Р ИСО 9001 ? 2001;
- в) ГОСТ Р ИСО 9004 ? 2001;
- г) ГОСТ Р ИСО 9000 ? 2008;
- д) ГОСТ Р ИСО 9001 ? 2008.

29. В чем разница между МС ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001:

- a) разницы нет;
- б) это разные документы;
- в) ГОСТ Р ИСО 9001 ? это аутентичный перевод МС ИСО 9001.

30. Основным нормативным документом для подтверждения соответствия продукции в настоящее время в соответствии с ФЗ ?О техническом регулировании? является:

- a) ГОСТ;
- б) технический регламент;
- в) СанПин.

2. Письменная работа

Темы 6, 7, 8, 9

1. Разработка документации по системе менеджмента качеством на примере организаций в части логистических процессов

3. Устный опрос

Темы 1, 3, 5, 8

Тема 1. Основные понятия и определения.

1. Цели и формы стандартов и процедур сертификации.
2. Участники процессов стандартизации и сертификации и их основные функции.
3. Соотношение понятий цена, качество, конкурентоспособность в системах качества.

Тема 2. История отношения бизнеса к качеству.

1. Зарубежный опыт управления качеством: японский подход; опыт управления качеством в США; европейский опыт управления качеством.
2. История управления качеством в России.
3. Системный подход к управлению качеством на отечественных предприятиях.
4. Современное состояние в области управления качеством в России.

Тема 3. Принципы современного менеджмента качества.

1. Управление процессами как метод повышения качества вместо выбраковочного контроля?.
2. Системный подход к управлению качеством.
3. Роль документирования и формализации взаимодействий в менеджменте качества.
4. Постоянство улучшений как переход к активным формам управления качеством.
5. Управление на основе фактов, статистический метод управления процессами системы качества организации
6. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Тема 4. Унификация, нормирование, стандартизация и сертификация как инструменты управления качеством.

Законы РФ

1. О стандартизации.
2. О сертификации продукции и услуг
3. О защите прав потребителей
4. О техническом регулировании
5. О техническом регулировании?, процедуры введения стандартов и сертификации.
6. Требования к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
7. Модульная система сертификации продукции и систем качества.
8. Маркировка товаров, штриховое кодирование и товарные знаки.

Тема 5. Структура, содержание и практика применения МС ИСО серии 9000.

1. Практика применения положений стандарта ИСО 9001 на предприятиях и в организациях различных отраслей.
2. Типовые трудности, с которыми сталкивается отечественный менеджмент качества при внедрении ИСО 9001.

Тема 6. Особая роль документации в системах качества

1. Общие требования к составу и содержанию документов по качеству.
2. Документирование процессов и процедур в рамках систем качества.
3. Реализация требований по идентификации, регистрации данных о качестве и прослеживаемости.

Тема 7. Статистические методы управления качеством.

1. Определение номенклатуры и объема данных для управленческого учета в менеджменте качества.

Тема 8. Самооценка и аудит систем качества.

1. Процедуры организации и проведения внутреннего аудита системы качества.
2. Методы и средства работы аудитора.
3. Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы.
4. Обучение аудиторов.
5. Этические и психологические аспекты работы аудитора.

Тема 9. Экономические аспекты качества.

1. Теории рационального качества и качества без границ.
2. Критерии рационального качества.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость. Собственность потребителей.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества.
7. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. Особенности системы качества для сферы услуг.
10. СМК: Ответственность руководства.
11. Системный подход в TQM.
12. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
13. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
14. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.
15. Структура и состав документации по качеству.
16. Роль документации системы качества в ее функционировании.
17. СМК: Закупки.
18. Системы менеджмента окружающей среды.

19. СМК: Менеджмент ресурсов.
20. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
21. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
22. СМК: Анализ со стороны руководства.
23. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
24. Валидация специальных процессов
25. Политика и цели предприятия в области качества
26. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
27. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
28. Направления дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества.
29. СМК: Сохранение соответствия продукции.
30. Основные документы системы качества. Их характеристика.
31. СМК: Верификация закупленной продукции.
32. Исторические этапы развития работ в области качества.
33. СМК: Проектирование и разработка.
34. Общие требования к составу и содержанию документов системы качества.
35. СМК: Управление человеческими ресурсами.
36. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
37. История работ в области качества в России.
38. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
39. Управление документацией системы качества и данными по качеству.
40. СМК: Внутренние аудиты.
41. Применение методов расслоения, ABC - и корреляционного анализа для решения задач приоритета.
42. Частотная диаграмма и использование коэффициента воспроизводимости процесса.
43. Использование контрольных карт в сочетании с идентификацией и прослеживаемостью.
44. Квалиметрические составляющие качества.
45. Три составляющие понятия "надежность".
46. Параметры безотказности как основные показатели надежности.
47. Целеполагание и политика организации в области качества.
48. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством.
49. Модульная система сертификации продукции и систем качества.
50. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.
51. Роль стандартизации в управлении качеством.
52. Методы вовлечения персонала организации в дело по совершенствованию качества.
53. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
54. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
55. Соотношение принципов современного менеджмента качества и негативных традиций отечественных поставщиков.
56. Соотношение документирования процессов и управленческих процедур в СМК.
57. Определение понятия "качество" и его анализ.
58. Причинно-следственная диаграмма как инструмент анализа в СМК.
59. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000.
60. Идеологи всеобщего менеджмента качества.
61. Стандартизация, сертификация и техническое регулирование как методы обеспечения качества.
62. Особенности мотивации персонала на повышение качества

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 10			
Текущий контроль			
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	1	15
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	20
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	3	15
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

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

7.1 Основная литература:

1. Управление качеством: Учебное пособие / Н.В. Кузнецова; Российская академия наук. - М.: Флинта: МПСИ, 2009. - 360 с.: 60x88 1/16 + CD-ROM. - (Экономика и управление). (переплет) ISBN 978-5-9765-0731-9, 2000 экз.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=188772>

2. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6

<http://znanium.com/bookread2.php?book=125985>

3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1

<http://znanium.com/bookread2.php?book=138692>

7.2. Дополнительная литература:

1. Управление качеством: Учеб. пособие / С.П. Коноплев. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 252 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003562-8 - Режим доступа:

<http://znanium.com/bookread2.php?book=159084>

2. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5 - Режим доступа:

<http://znanium.com/bookread2.php?book=229103>

3. Управление качеством: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0198-8 - Режим

доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232584>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Информационно-справочная система - www.consultant.ru

Официальный сайт Института бережливых предприятий в США - www.lean.org

Сайт по менеджменту качества - www.qualitydigest.com

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций. В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Запись лекции одна из основных форм активной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки
практические занятия	Подготовку к каждому практическому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме
самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов реализуется в разных видах. По выполнению всех видов самостоятельной работы предоставляется возможность получить консультацию преподавателя. Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого студент изучает лекции преподавателя, основную и дополнительную литературу, информацию из Интернет-ресурсов
тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий
письменная работа	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы
устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.
экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Менеджмент качества" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

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

Освоение дисциплины "Менеджмент качества" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Логистика .