Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 3383 B100 5FAE C5B4 452F ADAE C64F 6784
Действителен: с 21 марта 2022 г. по 21 июня 2023 г.
Владелец: АНОВО "МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ" в лице ректора Манюшиса Альгирдаса Юозо
Дата: 07.11.2022

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

Направление подготовки	Экономика
Код	38.03.01
Направленность (профиль)	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
Квалификация выпускника	бакалавр

Москва
2020

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

Компетенция	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	**Знать:** методологические основы и терминологию управления качеством; основные этапы эволюции управления качеством и общего менеджмента, а также современную практику управления и обеспечения качества; процессы жизненного цикла продукции и методы их обеспечения; **Уметь:** использовать основные методы и инструменты контроля качества для анализа и оценки уровня качества продукции; использовать основные методы определения показателей качества продукции; проводить структурный и функциональный анализ качества продукции; **Владеть:** проблемно-ориентированными методами анализа, синтеза и оптимизации
ОПК-2 способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач	**Знать:** требования и рекомендации российских и международных стандартов ИСО серии 9000 по управлению качеством; современные системы менеджмента качеством, основанных на международных стандартах ИСО серии 9000 и методы повышения эффективности организации; содержание процессного подхода в системе менеджмента качества; **Уметь:** разрабатывать мероприятия по обеспечению заданного уровня качества продукции; разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества, основанных на процессном подходе и обеспечивать их функционирование; проводить аудит систем менеджмента качества согласно рекомендациям международного стандарта ИСО 19011; **Владеть:** инструментами управления качеством
ПК-1 способностью собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих	**Знать:** основные положения и принципы всеобщего менеджмента качества (TQM); методы и инструменты управления качеством; процедуры сертификации продукции и систем менеджмента качества; основные аспекты экономики качества. **Уметь:** оценивать эффективность системы менеджмента качества и принимать организационно-управленческие решения по их совершенствованию; управлять затратами на качество, классифицируя и используя соответствующие методы их определения. **Владеть:** процессов обеспечения качества

субъектов	

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к диципинам по выбору вариативной части учебного плана ОПОП. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как Финансовый менеджмент», «Бухгалтерский финансовый учет», «Моделирование экономических процессов», «Квалиметрия», «Организация инновационной деятельности», «Финансовые рынки», «Бизнес-планирование» и др.

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции в профессиональной деятельности.

В частности, выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с аналитической, научно-исследовательской, расчетно-экономической и учетной видами деятельности, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

аналитическая, научно-исследовательская деятельность:

- поиск информации по полученному заданию, сбор и анализ данных, необходимых для проведения конкретных экономических расчетов;
- обработка массивов экономических данных в соответствия с поставленной задачей, анализ, оценка, интерпретация полученных результатов и обоснование выводов;
- построение стандартных теоретических и эконометрических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, анализ и интерпретация полученных результатов;
- анализ н интерпретация показателей, характеризующих социально-экономические процессы и явления на микро- и макроуровне как в России, так и за рубежом;
- подготовка информационных обзоров, аналитических отчетов;
- проведение статистических обследований, опросов, анкетирования и первичная обработка их результатов,
- участие в разработке проектных решений в области профессиональной деятельности, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ;

расчетно-экономическая деятельность:

- подготовка исходных данных для проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;
- проведение расчетов экономических и социально-экономических показателей на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;
- разработка экономических разделов планов предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств,

учетная деятельность:

- документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации;
- ведение бухгалтерского учета источников формирования имущества, выполнение работ по инвентаризации имущества и финансовых обязательств организации;
- проведение расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами;
- составление и использование бухгалтерской отчетности,
- осуществление налогового учета и налогового планирования в организации.

3. Объем дисциплины

Виды учебной работы	***Формы обучения***	
	Очно-заочная	***Заочная***

Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72	2/72
Контактная работа		
Занятия лекционного типа	2	2
Занятия семинарского типа	4	2
Промежуточная аттестация: Зачет с оценкой	0,1	4
Самостоятельная работа (СРС)	65,9	64

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел/тема**	**Виды учебной работы (в часах)**						
		Контактная работа						**Самостоятельная работа**
		Занятия лекционного типа		**Занятия семинарского типа**				
		Лекции	*Иные учебные занятия*	*Практические занятия*	*Семинары*	*Лабораторные работы*	*Иные*	
1.	Качество как объект управления.	1						13
2.	Современные системы управления качеством.	1						14
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.			2				13
4.	Методы управления качеством.			2				13
5.	Аудит систем менеджмента качества							12,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	72						

4.1.2 Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел/тема**	**Виды учебной работы (в часах)**		
		Контактная работа		**Самостоятельная**
		Занятия лекционного типа	**Занятия семинарского типа**	

		Лекции	*Иные учебные занятия*	*Практические занятия*	*Семинары*	*Лабораторные работы*	*Иные*	**работа**
1.	Качество как объект управления.	1						13
2.	Современные системы управления качеством.	1						14
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.			1				13
4.	Методы управления качеством.			1				13
5.	Аудит систем менеджмента качества							11
	Промежуточная аттестация	4						
	Итого	72						

4.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	**Наименование темы (раздела) дисциплины**	**Содержание лекционного занятия**
1.	Качество как объект управления.	Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Качество как фактор конкурентоспособности продукции и услуг. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности и экспортного потенциала. Основные понятия в области качества: качество, требование, удовлетворенность потребителей, показатель качества, управление качеством, менеджмент качества. Объекты и субъекты управления качеством. Объекты управления качеством: продукция, услуги, процессы, система. Субъекты управления качеством: заинтересованные стороны - потребители, персонал, руководители предприятий и организаций, поставщики и партнеры, общество в целом. Стадии жизненного цикла продукции: проектирование, производство, реализация и потребление. Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения - от проектирования и производства, до реализации и потребления. Основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг: сырье и материалы, техническое оснащение и оборудование, уровень технологических процессов производства продукции или предоставления услуг, квалификация, опыт и компетентность персонала, внешняя среда - законодательная

		база и нормативные документы, состояние конкурентной среды и рынка товаров и услуг. Основы обеспечения качества: правовая основа, нормативная база, научно-техническая база и организационная основа.
2.	Современные системы управления качеством.	Международная организация по стандартизации - ИСО (ISO - International Organization for Standartization) была создана в 1947 г., штаб-квартира находится в Женеве (Швейцария). ИСО является неправительственной организацией и объединяет национальные органы по стандартизации более чем 140 стран. Основная задача ИСО – развитие сотрудничества и международный обмен в интеллектуальной, научно, технической и экономической сферах деятельности, содействие разработке и применению международных стандартов и других документов в целях обеспечения международного обмена товарами и услугами. В каждом отдельном государстве самостоятельно принимается решение, в какой степени международные стандарты ИСО будут применяться в национальных экономиках. Ко всем процессам, которые выполняются в организации, должен применяться цикл Деминга: ПДКА План – Выполнение – Контроль - Анализ и Совершенствование. Международные стандарты ИСО 9000 на системы управления качеством содержат пять групп требований: требования к документации; ответственность руководства; менеджмент ресурсов; управление процессами жизненного цикла продукции; измерение, анализ и улучшение.

4.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	**Наименование темы (раздела) дисциплины**	***Содержание практического занятия***
1.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	Система управления качеством в целом представляет собой сочетание организационной и функциональной схем обеспечения качества процессов и продукции. Поэтому разработка системы управления качеством, в основном, заключается в том, чтобы сначала определить, какие структуры следует включить в систему и какие функции они должны выполнять с целью обеспечения необходимого качества продукции и процессов. Развитие функции качества – это систематизированный процесс учета пожеланий потребителя через развертывание функций и операций деятельности предприятия по обеспечению необходимого качества на каждом этапе жизненного цикла вновь создаваемой продукции, которое бы гарантировало получение конечного результата в соответствии с ожиданиями потребителя. Суть метода состоит в том, что требования потребителя должны «развертываться» и конкретизироваться поэтапно, начиная с исследований и заканчивая предпродажной подготовкой. Данный метод представляет собой

		технологию проектирования изделий и процессов, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и далее к параметрам процессов их производства. Для эффективного функционирования системы качества на основе стандартов ИСО 9000 все требования, положения, принятые предприятием, должны быть документированы. Документация закрепляет правила выполнения и опыт работы в области управления качеством.
2	Методы управления качеством.	Методы управления качеством направлены на повышение качества продукции и увеличение способности предприятия удовлетворять потребности потребителей. Однако помимо общих и известных методов управления качеством в настоящее время достаточно широко применяются новые современные методы управления качеством. К числу таких методов управления качеством относится метод развития функции качества, основанный на преобразовании требований потребителей в соответствующие характеристики продукции и процесса производства. Эффективность любой деятельности измеряется, прежде всего, величиной прибыли, при этом финансовый контроль за деятельностью предприятия является жизненно важным, так как прибыль будет выше при небольших затратах. На большинстве предприятий, занимающихся производством и обслуживанием, затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества составляют определенные суммы. Однако они вовсе не снижают величину прибыли, а наоборот, способствуют ее увеличению. Представляется вполне логичным, что затраты на качество должны быть выявлены, обработаны и проанализированы наряду с другими затратами.

4.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1	Качество как объект управления.	Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Качество как фактор конкурентоспособности продукции и услуг. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности и экспортного потенциала. Основные понятия в области качества: качество, требование, удовлетворенность потребителей, показатель качества, управление качеством, менеджмент качества. Объекты и субъекты управления качеством. Объекты управления качеством: продукция, услуги, процессы, система. Субъекты управления качеством: заинтересованные

		стороны - потребители, персонал, руководители предприятий и организаций, поставщики и партнеры, общество в целом. Стадии жизненного цикла продукции: проектирование, производство, реализация и потребление. Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения - от проектирования и производства, до реализации и потребления. Основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг: сырье и материалы, техническое оснащение и оборудование, уровень технологических процессов производства продукции или предоставления услуг, квалификация, опыт и компетентность персонала, внешняя среда - законодательная база и нормативные документы, состояние конкурентной среды и рынка товаров и услуг. Основы обеспечения качества: правовая основа, нормативная база, научно-техническая база и организационная основа.
2	Современные системы управления качеством.	Международная организация по стандартизации - ИСО (ISO - International Organization for Standartization) была создана в 1947 г., штаб-квартира находится в Женеве (Швейцария). ИСО является неправительственной организацией и объединяет национальные органы по стандартизации более чем 140 стран. Основная задача ИСО – развитие сотрудничества и международный обмен в интеллектуальной, научно, технической и экономической сферах деятельности, содействие разработке и применению международных стандартов и других документов в целях обеспечения международного обмена товарами и услугами. В каждом отдельном государстве самостоятельно принимается решение, в какой степени международные стандарты ИСО будут применяться в национальных экономиках. Ко всем процессам, которые выполняются в организации, должен применяться цикл Деминга: ПДКА План – Выполнение – Контроль - Анализ и Совершенствование. Международные стандарты ИСО 9000 на системы управления качеством содержат пять групп требований: требования к документации; ответственность руководства; менеджмент ресурсов; управление процессами жизненного цикла продукции; измерение, анализ и улучшение.
3	Разработка и внедрение систем менеджмента	Система управления качеством в целом представляет собой сочетание организационной

	качества.	и функциональной схем обеспечения качества процессов и продукции. Поэтому разработка системы управления качеством, в основном, заключается в том, чтобы сначала определить, какие структуры следует включить в систему и какие функции они должны выполнять с целью обеспечения необходимого качества продукции и процессов. Развитие функции качества – это систематизированный процесс учета пожеланий потребителя через развертывание функций и операций деятельности предприятия по обеспечению необходимого качества на каждом этапе жизненного цикла вновь создаваемой продукции, которое бы гарантировало получение конечного результата в соответствии с ожиданиями потребителя. Суть метода состоит в том, что требования потребителя должны «развертываться» и конкретизироваться поэтапно, начиная с исследований и заканчивая предпродажной подготовкой. Данный метод представляет собой технологию проектирования изделий и процессов, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и далее к параметрам процессов их производства. Для эффективного функционирования системы качества на основе стандартов ИСО 9000 все требования, положения, принятые предприятием, должны быть документированы. Документация закрепляет правила выполнения и опыт работы в области управления качеством.
4	Методы управления качеством.	Методы управления качеством направлены на повышение качества продукции и увеличение способности предприятия удовлетворять потребности потребителей. Однако помимо общих и известных методов управления качеством в настоящее время достаточно широко применяются новые современные методы управления качеством. К числу таких методов управления качеством относится метод развития функции качества, основанный на преобразовании требований потребителей в соответствующие характеристики продукции и процесса производства. Эффективность любой деятельности измеряется, прежде всего, величиной прибыли, при этом финансовый контроль за деятельностью предприятия является жизненно важным, так как прибыль будет выше при небольших затратах. На большинстве предприятий, занимающихся производством и обслуживанием, затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества

		составляют определенные суммы. Однако они вовсе не снижают величину прибыли, а наоборот, способствуют ее увеличению. Представляется вполне логичным, что затраты на качество должны быть выявлены, обработаны и проанализированы наряду с другими затратами.
5	Аудит систем менеджмента качества.	Слово "аудит" означает - проверка. Обычно эталоном для проверки служат международные стандарты ИСО серии 9000, но возможны проверки и по отношению к другим требованиям, например, зафиксированным в договорах между производителем и потребителем. Аудит или проверка играет ключевую роль при внедрении и, что особенно важно, в поддержании систем качества на предприятиях. Аудит качества - это средство для непредвзятой оценки и выработки корректирующих воздействий, а затем и для оценки того, насколько эти воздействия оказываются эффективными. Сертификация в переводе с латинского языка означает "сделано верно". Для того, чтобы убедиться в том, что продукция действительно "сделано верно", надо знать каким требованиям она должна соответствовать и каким образом возможно получить достоверные доказательства этого соответствия. Общепризнанным способом такого доказательства является сертификация соответствия. Характерные зарубежные и отечественные внутрифирменные системы обеспечения качества на основе концепции всеобъемлющего контроля качества. Содержание основных компонентов системы обеспечения качества на основе использования концепции всеобъемлющего менеджмента качества (TQM) и международных стандартов ИСО серии 9000. Основные принципы и целевые установки концепции TQM. Основные составляющие комплексной системы обеспечения качества на базе концепции всеобъемлющего менеджмента качества. Недостаток целевых установок системы обеспечения качества на основе концепции всеобъемлющего менеджмента качества. Динамика роста сертифицированных систем обеспечения качества на базе концепции всеобъемлющего менеджмента качества и международных стандартов ИСО серии 9000. Содержание основных компонентов системы обеспечения качества на основе использования концепции всеобъемлющего менеджмента качества (TQM) и международных стандартов ИСО серий 9000, 14000 и QS 9000 (с учетом требований к системам менеджмента с позиций

		защиты окружающей среды и безопасности продукции).

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Качество как объект управления.	ОК-7	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
2.	Современные системы управления качеством.	ОПК-2	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	ОК-7	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
4.	Методы управления качеством.	ОПК-2, ПК-1	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование
5.	Аудит систем менеджмента качества	ПК-1	Проблемные задачи, ситуационные задачи, тестирование

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые ситуационные задачи

Задание №1

Ситуация для анализа: «Важность изменений в организации»

Когда газета «USA Today» впервые появилась в цвете и с новым графическим оформлением, это выглядело необычно, нестандартно и, конечно, привлекало читателей. Однако очень скоро другие газеты скопировали этот подход, и теперь он стал настолько широким, что черно-белая страница в любом издании сейчас выглядит старомодной.

Любая организация, уделяющая повышенное внимание удовлетворению лишь заданного стандарта по целям, связанным с качеством, быстро обнаруживает, что должна глотать пыль за конкурентами, которые несутся вперед по пути отличного обслуживания своих

потребителей. По этому поводу один из руководителей Xerox как-то сказал: «Качество — это гонка без финишной ленточки». Изменения также требуются и потому, что со временем процессы становятся все более сложными, даже если они проектировались с учетом всей имеющейся на тот момент информации и системно. Каждый новый человек, работающий над процессом, добавляет в него штрих или два, и так до тех пор, пока в итоге на свет не появляется какой-то монстр.

Задание **№**2.

Дайте классификацию аудитов, проводимых в рамках системы качества. Составьте таблицу сравнения по следующим критериям: цель, причины проведения, сущность, порядок проведения, участники, результаты. Выберите конкретный вид аудита, постройте алгоритм его проведения, опишите этапы и составьте отчет по аудиту. В чем отличие мониторинга от аудита? Постройте схему мониторинга для любого процесса производства.

Задание № 3

Трубным заводом закуплены две технологические линии А и Б одного назначения. Через некоторое время при выборочном контроле качества готовых труб были обнаружены дефекты трёх видов: а, б и в. Количество дефектов каждого вида приведены в ячейках таблицы сопряжённости.

Исходные данные

Линия	Виды дефектов			n_i
	а	б	в	
А	6	3	9	18
Б	11	5	4	20
m_j	17	8	13	N=38

1 - Определить, существует ли связь между дефектами («а», «б») и технологическими линиями (А, Б, В), выпускающими продукцию, в которой встречаются данные виды дефектов. Исходные данные для расчёта приведены в таблице

2 - Проанализировать полученные результаты и оформить отчёт.

Типовые проблемные задачи:

Задание №1.

Первое: необходимо подготовить перечень всех важных характеристик, подлежащих измерению относительно того объекта, который изучается, – продукция, процесс, услуга.

Второе: важен тщательный подбор подходящего метода измерения, так как метод обусловливает точность измерений и объективность полученных данных.

Третье: разработать простую форму для сбора данных. Данные следует регистрировать таким образом, чтобы их было легко использовать. Поскольку данные часто применяются для вычисления статистических характеристик (такие, как средние значения и размах), то лучше их записывать так, чтобы облегчить эти вычисления. Например, данные измерений ста образцов, проводимые четыре раза в день (в 10.00; 12.00; 14.00; 16.00) в течение 25 дней, удобно регистрировать в виде формы (табл. 1), где по вертикали фиксируется время измерения, по горизонтали – дата.

Таблица 1

Форма регистрации данных

Время измерений	Дата проведения измерений						
10.00							
12.00							
14.00							
16.00							

В этом случае ежедневные подсчеты можно производить по строкам, подсчеты для соответствующих часов – по столбцам.

Задание №2.

Расчет структуры фактических затрат на качество

Используя числовые данные по видам затрат проведите расчет структуры затрат на качество, исходя из следующих данных: объем производства – 846,8 тыс. руб., издержки – 170,4 тыс. руб., Прибыль – 67, 810 тыс. руб. Определите долю отдельных видов затрат и заполните таблицу 1.

Таблица 1

Форма отчета о затратах на качество

Статья расходов (по видам затрат)	Сумма расходов, тыс. руб.	Доля расходов, %
Превентивные затраты:		
Расходы на административное управление качеством	3520	
Расходы на техническое обеспечение качества	4840	
Другие расходы на планирование качества	960	
Обучение персонала	26799	
Итого	13119	
***Затраты на инспекцию*:**		
Контроль	11450	
Испытания	28550	
Контроль поставщиков	10600	
Контроль средств измерений	12400	
Стоимость израсходованных материалов	10000	
Аудит качества	2948	
Итого	82948	
Затраты, связанные с внутренним браком:		
Технологические потери и брак	61160	
Ремонт, переделка, коррекция, переработка	50100	
Анализ отказов, несоответствий	2500	
Потеря поставщиков	1600	
Итого	131192	
Затраты, связанные с внешним браком		
Отказы по вине производства	360	
Отказы по вине разработчиков	332	

Отказы по вине продавцов	100	
Выплаты по гарантиям	654	
Анализ отказов, несоответствий	246	
Итого	1692	
Итого затрат на качество	170, 4 т.р.	

Типовые тесты

Главная задача предприятия
а) удовлетворение потребностей потребителей
б) получение прибыли
в) разработка новых видов продукции
г) снижение затрат

2
Качество-это
а) степень соответствия присущих характеристик требованиям
б) соответствие требованиям стандартов
в) соответствие требованиям безопасности
г) отсутствие дефектов

3
Требование-это
а) потребность или ожидание, которое установлено
б) критерии безопасности
в) потребительские свойства
г) совокупность свойств продукции в соответствии со стандартом

4
Удовлетворённость потребителей - это
а) восприятие потребителями степени выполнения их требований
б) отсутствие дефектов в продукции
в) соответствие качества цене
г) высокий уровень качества

5.
Важнейшим фактором конкурентоспособности является
а) качество продукции
б) безопасность продукции
в) цена продукции
г) отсутствие дефектов

6.
Основная цель конкурса предприятий в области качества в России
а) повышение конкурентоспособности отечественной продукции
б) улучшение работы предприятий
в) удовлетворение потребностей потребителей
г) снижение себестоимости продукции

7.

Показатель конкурентоспособности продукции
а) отношение полезного эффекта к цене потребления
б) технический уровень качества
в) эксплуатационные характеристики
г) потребительские свойства

8.
Управление качеством это часть менеджмента
а) направленная на выполнение требований к качеству
б) по обеспечению производства продукции
в) по определению удовлетворенности потребителей
г) по снижению потерь продукции

9.
Система-это
а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов
б) совокупность подразделений и направлений деятельности
в) взаимодействие персонала и всей деятельности
г) взаимоотношения с поставщиками и потребителями

10.
Заинтересованная сторона-это
а) группа лиц, заинтересованных в успехе организации
б) руководители и группа работников организации
в) потребители и заказчики
г) поставщики и партнеры организации

11
Высшее руководство-это
а) лицо или группа, осуществляющая управление организацией
б) первый руководитель
в) руководители подразделений
г) совет по качеству

12
Потребитель-это
а) организация или лицо, получающее продукцию
б) продавец
в) заказчик
г) общество

13
Поставщик-это
а) организация или лицо, предоставляющее продукцию
б) персонал предприятия
в) руководители подразделений
г) руководитель предприятия

14
Система менеджмента качества предназначена для
а) руководства и управления организацией применительно к качеству
б) производства качественной продукции

в) обеспечения удовлетворенности персонала
г) получения прибыли

15
Организационная структура-это
а) ответственность, полномочия и взаимоотношения между работниками
б) количество и виды подразделений
в) численность работников организации
г) подчиненность и взаимодействие подразделений

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1 - задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, ситуационные задания, дискуссия и мини-конференция в форме вебинара);

2 - задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, задания для самостоятельной работы, тесты).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыком. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«выполнено»* ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«не выполнено»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

2. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

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

6.1 Основная учебная литература

1. Сатаева, Д. М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией : учебное пособие / Д. М. Сатаева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 108 c. — ISBN 978-5-4487-0295-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/76991.html

2. Сатаева, Д. М. Стандарты организации в системе управления качеством : учебное пособие / Д. М. Сатаева, О. В. Крайнова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 49 c. — ISBN 978-5-4486-0036-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/71590.html

6.2 Дополнительная учебная литература:

1. Контроль Аунапу, Э. Ф. Антикризисное управление : учебник / Э. Ф. Аунапу. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 313 c. — ISBN 978-5-4486-0452-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/79765.html

6.3. Периодические издания

1. РОССИЙСКИЙ ЖУРНАЛ МЕНЕДЖМЕНТА, Год основания 2003, ISSN печатной версии 1729-742, ISSN онлайновой версии 2618-6977, WWW-адрес http://www.rjm.ru

2. Журнал ЭКОНОМИКА И МАТЕМАТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ Год основания 1965, Печатная версия журнала ISSN печатной версии 0424-7388, WWW-адрес http://ecsocman.hse.ru/text/19385063

3. Журнал «Менеджмент качества» WWW-адрес https://grebennikon.ru

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. ISO 9000_2000 Основные положения и словарь http://ocnova.ru/biblioteka/gosty-standarty-zakonodatelstvo-2/sistema-menedzhmenta-kachestva/iso/iso-9000_2000-osnovnye-polozheniya-i-slovar/

2. "ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации.

3. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195013/

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

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайн-режиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

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

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32

7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.

8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». https://elearn.interun.ru/login/index.php

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

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;
5. микрофоны.

11. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются: традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия в интерактивные формы занятий - решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций, самостоятельная работа студентов с учебными материалами, представленными в электронной системе обучения.

На учебных занятиях используются технические средства обучения: компьютер подключенный к сети Интернет и программой браузером для выхода в интернет, монитор, колонки, микрофон, веб камера, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, пакет программ для проведения вебинаров в он-лайн режиме. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием электронной системы дистанционного обучения, установленной на оборудовании университета.

11.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием презентаций и трансляцией выступления лектора;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями с использованием электронных систем коммуникаций(форумы, чаты);
- консультации (форумы);
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

11.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («*мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- *диспут*
- *анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач*
- *ролевая игра;*
- *круглый стол;*
- *мини-конференция*

-дискуссия
- беседа.

11.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально- технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.