

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Предпринимательство и управление бизнесом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-3
Профессиональные	-	ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3	Способен выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации для управления организацией	ПК-3.1: - решает профессиональные задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков для управления организацией ПК-3.3: - разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации рисков для выработки управленческих решений
ПК-6	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК-6.1: - применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений ПК-6.2: - оценивает предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-3		

	- понятия и состав заинтересованных сторон - основные принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами - методы и форм взаимодействия - основные элементы системы менеджмента качества - ключевые инструменты и методы управления качеством - основные показатели и критериев оценки предпринимательской деятельности - методы выявления и формулирования критериев качества	- идентифицировать заинтересованные стороны - определять ключевые критерии качества - организовать процедуры обратной связи - интегрировать результаты взаимодействия - применять методы и инструменты качества (PDCA, контрольные листы, диаграммы Исикавы, Парето, графики) - формировать и обосновывать организационно управленческие решения - разрабатывать и корректировать документацию - оценивать предпринимательскую деятельность предприятия по ключевым критериям - выявлять и формировать критерии качества для оценки текущего состояния и будущего развития предприятия (например, уровень удовлетворённости, надёжность поставок, качество услуг, безопасность и др.). - использовать результаты анализа для обоснования стратегических и тактических решений по развитию бизнеса.	- подготовки и проведения встреч, переговоров и заседаний - подготовки информационных и отчётных материалов - работы с инструментами опроса и анализа удовлетворённости и - управления конфликтами и поиском компромиссов между интересами разных групп заинтересованных сторон. - проведения простых PDCA циклов для улучшения отдельных процессов и снижения рисков. - интеграции результатов работы с качеством и рисками в регулярные планы и отчёты по управлению предприятием. - сравнения предприятия с конкурентами и лучшими практиками (бенчмаркинг) по критериям качества и рисков. - интеграции результатов анализа качества и рисков в разработку
--	---	---	---

			стратегических и инновационных планов развития предприятия.
Код компетенции	ПК-6		
	- понятия и состав заинтересованных сторон - основные принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами - методы и форм взаимодействия - основные элементы системы менеджмента качества - ключевые инструменты и методы управления качеством - основные показатели и критериев оценки предпринимательской деятельности - методы выявления и формулирования критериев качества	- идентифицировать заинтересованные стороны - определять ключевые критерии качества - организовать процедуры обратной связи - формулировать цели и показатели взаимодействия - интегрировать результаты взаимодействия - применять методы и инструменты качества (PDCA, контрольные листы, диаграммы Исикавы, Парето, графики) - анализировать процессы и результаты деятельности - формировать и обосновывать организационно управленческие решения - разрабатывать и корректировать документацию - оценивать предпринимательскую деятельность предприятия по ключевым критериям - выявлять и формировать критерии качества для оценки текущего состояния и	- подготовки и проведения встреч, переговоров и заседаний - подготовки информационных и отчётных материалов - работы с инструментами опроса и анализа удовлетворённость и - управления конфликтами и поиском компромиссов между интересами разных групп заинтересованных сторон. - проведения простых PDCA циклов для улучшения отдельных процессов и снижения рисков. - интеграции результатов работы с качеством и рисками в регулярные планы и отчёты по управлению предприятием.

		будущего развития предприятия (например, уровень удовлетворённости, надёжность поставок, качество услуг, безопасность и др.). - использовать результаты анализа для обоснования стратегических и тактических решений по развитию бизнеса.	- сравнения предприятия с конкурентами и лучшими практиками (бенчмаркинг) по критериям качества и рисков. - интеграции результатов анализа качества и рисков в разработку стратегических и инновационных планов развития предприятия.
--	--	--	--

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Операционный менеджмент», «Предпринимательство», «Документационное обеспечение управления».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: информационно-аналитический, организационно – управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Предпринимательство и управление бизнесом.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108	3/108	3/108
Контактная работа:			
Занятия лекционного типа	18	16	2
Занятия семинарского типа	18	16	8
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	0,15	0,15	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	71,85	75,85	97,9

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)							Самос тояте льная работ а
		Контактная работа							
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа					
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Семин ары	Лабор аторн ые работ ы	Иные		
1.	Качество как объект управления.	4		4					14
2.	Современные системы управления качеством.	4		4					14
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	4		4					14
4.	Методы управления качеством.	4		4					14
5.	Аудит систем менеджмента качества	2		2					15,85
	Промежуточная аттестация	0,15							
	Итого	18		18					71,85
	Всего	108							

6.1.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самос тоятел ьная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Семин ары	Лабор аторн ые работ ы	Иные	
1.	Качество как объект управления.	4		4				14
2.	Современные системы управления качеством.	4		4				14
3.	Разработка и	4		4				16

	внедрение систем менеджмента качества.							
4.	Методы управления качеством.	2		2				16
5.	Аудит систем менеджмента качества	2		2				15,85
	Промежуточная аттестация	0,15						
	Итого	16		16				75,85
	Всего	108						

6.1.3. Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Сам осто я- тель -ная рабо та
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Прак- тичес- кие заня- тия	Се- ми- на- ры	Лабо- ра- тор- ные раб.	Иные заня- тия	
1.	Качество как объект управления.							17,9
2.	Современные системы управления качеством.			2				20
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	2		2				20
4.	Методы управления качеством.			2				20
5	Аудит систем менеджмента качества			2				20
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	2		8				97,9
	Всего	108						

6.1 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Качество как объект управления.	Понятие и сущность качества. Классификация и виды качества. Качество и затраты: экономический аспект

		Качество и удовлетворённость потребителя. Факторы, влияющие на качество. Качество как стратегическая цель компании
2.	Современные системы управления качеством.	Эволюция систем управления качеством. Международные стандарты и системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Инновационные подходы к управлению качеством. Роль лидеров качества и «гуру качества». Международный опыт и «премии качества».
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	Понятие и структура системы менеджмента качества (СМК). Методология разработки СМК. Этапы внедрения системы менеджмента качества. Роль руководства и ответственность всех уровней управления. Обучение и коммуникация в процессе внедрения СМК. Измерение результативности внедрения СМК.
4.	Методы управления качеством.	Основные методы и инструменты управления качеством. Статистические методы контроля и управления качеством. Методы анализа и устранения дефектов. Методы планирования и улучшения качества. Методы оценки и измерения качества. Инновационные и цифровые методы управления качеством.
5.	Аудит систем менеджмента качества	Понятие и цели аудита СМК. Виды аудитов системы менеджмента качества. Этапы проведения аудита. Роль и компетенции аудитора. Работа с выявленными несоответствиями и рекомендациями. Использование результатов аудита для улучшения СМК.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Качество как объект управления.	Понятие и виды качества. Экономический аспект качества. Удовлетворённость потребителей и качество. Удовлетворённость потребителей и качество. Стратегическое значение качества.
2.	Современные системы управления качеством.	Эволюция систем управления качеством. ISO 9000-серия и современные стандарты качества. TQM и ориентация на потребителя. Lean, Six Sigma и другие подходы. Премии и модели качества.
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	Структура и элементы СМК. Разработка политики и целей в области качества. Разработка политики и целей в области качества. Внедрение СМК: пошаговый план. Обучение и коммуникация в СМК. Оценка результатов внедрения СМК.
4.	Методы управления качеством.	Семь инструментов качества. Статистические методы управления качеством. Анализ и устранение дефектов. Методы планирования и улучшения качества. Цифровые и инновационные методы.
5.	Аудит систем менеджмента качества	Понятия и виды аудитов качества. Планирование аудита и подготовка проверочного листа. Проведение и

		документирование аудита. Работа с несоответствиями и корректирующими действиями. Использование результатов аудита для улучшения СМК.
--	--	--

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Качество как объект управления.	Понятие и сущность качества. Классификация и виды качества. Качество и затраты: экономический аспект. Качество и удовлетворённость потребителя. Факторы, влияющие на качество. Качество как стратегическая цель компании
2.	Современные системы управления качеством.	Эволюция систем управления качеством. Международные стандарты и системы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Инновационные подходы к управлению качеством. Роль лидеров качества и «гуру качества». Международный опыт и «премии качества».
3.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества.	Понятие и структура системы менеджмента качества (СМК). Методология разработки СМК. Этапы внедрения системы менеджмента качества. Роль руководства и ответственность всех уровней управления. Обучение и коммуникация в процессе внедрения СМК. Измерение результативности внедрения СМК.
4.	Методы управления качеством.	Основные методы и инструменты управления качеством. Статистические методы контроля и управления качеством. Методы анализа и устранения дефектов. Методы планирования и улучшения качества. Методы оценки и измерения качества. Инновационные и цифровые методы управления качеством.
5.	Аудит систем менеджмента качества	Понятие и цели аудита СМК. Виды аудитов системы менеджмента качества. Этапы проведения аудита. Роль и компетенции аудитора. Работа с выявленными несоответствиями и рекомендациями. Использование результатов аудита для улучшения СМК.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Качество как объект управления.	Опрос, информационный проект, исследовательский проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи.
2.	Современные системы управления качеством.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование, типовые задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Разработка и внедрение	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование,

	систем менеджмента качества.	типовые задачи, информационный, исследовательский проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Методы управления качеством.	Опрос, информационный проект, исследовательский проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Аудит систем менеджмента качества	Опрос, тестирование, информационный проект. Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

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

8.1. Основная учебная литература

1. Гришина, Т. Г. Система менеджмента качества машиностроительных предприятий : учебник / Т. Г. Гришина, И. М. Толкачева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-4497-3488-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142897.html>

2. Системы менеджмента качества аккредитованных организаций, оказывающих услуги в области обеспечения единства измерений : учебное пособие / А. А. Бодягин, И. К. Андрончев, В. А. Волков, С. Л. Александров. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2025. — 147 с. — ISBN 978-5-93088-241-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152465.html>

3. Юсупова, С. М. Управление качеством : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 301 с. — ISBN 978-5-4497-5034-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/156513.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Контроль и автоматизированное управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С.Е. Алешичев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014. — 50 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67225.html>

2. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Мальшина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 127 с. — 978-5-4487-0405-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79773.html>

3. Губарев, А. В. Системы качества : учебное пособие / А. В. Губарев, С. В. Губарева. — Рязань : Рязанский государственный радиотехнический университет, 2024. — 128 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150310.html>

4. Управление качеством : практикум / О. А. Табекина, Ю. Н. Жулькова, О. В. Федотова, В. Ю. Дудина. — Нижний Новгород : Нижегородский институт управления – филиал РАНХиГС, 2025. — 72 с. — ISBN 978-5-00036-330-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/158637.html>

8.3. Периодические издания

1. Управление в современных системах <https://www.iprbookshop.ru/152417.html>

2. Стратегические решения и риск менеджмент
<https://www.iprbookshop.ru/106296.html>
3. Сервис plus <https://www.iprbookshop.ru/86043.html>
4. Инновации, технологии и бизнес <https://www.iprbookshop.ru/64282.html>

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

1. Информационно-правовой портал «Гарант» (режим доступа <http://www.garant.ru>)
2. <https://www.iso.org/ru/insights/filtered-list-quality-management>
3. Российская система качества (Роскачество) <https://roskachestvo.gov.ru/>
4. ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора <https://nqi-russia.ru/>
5. [Управление качеством в организации | Государственный портал ProКачество](#)

10. 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.

При реализации программы с применением ДОТ:

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:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. выполнение самостоятельных практических работ;
4. 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.

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

1. Операционные системы семейства Windows;

2. Microsoft Office;

3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;

4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс): веб версия;

5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ): веб версия;

6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

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

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, Microsoft Office, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++, Pinta, GIMP, Inkscape, OpenShot, FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, AnyLogic, Visual Studio, Unity

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

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.

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

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. 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.*

13.3. 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. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

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.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Управление качеством

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Предпринимательство и управление бизнесом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-3
Профессиональные	-	ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-3	Способен выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации для управления организацией	ПК-3.1: - решает профессиональные задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков для управления организацией ПК-3.3: - разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации рисков для выработки управленческих решений
ПК-6	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК-6.1: - применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений ПК-6.2: - оценивает предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-3		
	- понятия и состав заинтересованных сторон - основные принципы взаимодействия с	- идентифицировать заинтересованные стороны - определять ключевые критерии качества	- подготовки и проведения встреч, переговоров и заседаний

	заинтересованными сторонами - методы и форм взаимодействия - основные элементы системы менеджмента качества - ключевые инструменты и методы управления качеством - основные показатели и критериев оценки предпринимательской деятельности - методы выявления и формулирования критериев качества	- организовать процедуры обратной связи - интегрировать результаты взаимодействия - применять методы и инструменты качества (PDCA, контрольные листы, диаграммы Исикавы, Парето, графики) - формировать и обосновывать организационно управленческие решения - разрабатывать и корректировать документацию - оценивать предпринимательскую деятельность предприятия по ключевым критериям - выявлять и формировать критерии качества для оценки текущего состояния и будущего развития предприятия (например, уровень удовлетворённости, надёжность поставок, качество услуг, безопасность и др.). - использовать результаты анализа для обоснования стратегических и тактических решений по развитию бизнеса.	- подготовки информационных и отчётных материалов - работы с инструментами опроса и анализа удовлетворённости и - управления конфликтами и поиском компромиссов между интересами разных групп заинтересованных сторон. - проведения простых PDCA циклов для улучшения отдельных процессов и снижения рисков. - интеграции результатов работы с качеством и рисками в регулярные планы и отчёты по управлению предприятием. - сравнения предприятия с конкурентами и лучшими практиками (бенчмаркинг) по критериям качества и рисков. - интеграции результатов анализа качества и рисков в разработку стратегических и инновационных планов развития предприятия.
--	--	---	--

Код компетенции	ПК-6		
	- понятия и состав заинтересованных сторон - основные принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами - методы и форм взаимодействия - основные элементы системы менеджмента качества - ключевые инструменты и методы управления качеством - основные показатели и критериев оценки предпринимательской деятельности - методы выявления и формулирования критериев качества	- идентифицировать заинтересованные стороны - определять ключевые критерии качества - организовать процедуры обратной связи - формулировать цели и показатели взаимодействия - интегрировать результаты взаимодействия - применять методы и инструменты качества (PDCA, контрольные листы, диаграммы Исикавы, Парето, графики) - анализировать процессы и результаты деятельности - формировать и обосновывать организационно управленческие решения - разрабатывать и корректировать документацию - оценивать предпринимательскую деятельность предприятия по ключевым критериям - выявлять и формировать критерии качества для оценки текущего состояния и будущего развития предприятия (например, уровень удовлетворённости, надёжность поставок, качество услуг, безопасность и др.). - использовать результаты анализа для обоснования	- подготовки и проведения встреч, переговоров и заседаний - подготовки информационных и отчётных материалов - работы с инструментами опроса и анализа удовлетворённости и - управления конфликтами и поиском компромиссов между интересами разных групп заинтересованных сторон. - проведения простых PDCA циклов для улучшения отдельных процессов и снижения рисков. - интеграции результатов работы с качеством и рисками в регулярные планы и отчёты по управлению предприятием. - сравнения предприятия с конкурентами и лучшими практиками (бенчмаркинг) по критериям качества и рисков. - интеграции результатов

		стратегических и тактических решений по развитию бизнеса.	анализа качества и рисков в разработку стратегических и инновационных планов развития предприятия.
--	--	---	--

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО / Зачтено	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО / Зачтено	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; - При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности.

		- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО / Зачтено	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО / Не зачтено	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

ТЕСТИРОВАНИЕ

ПК-3

1. Понятие «качество» в управлении качеством означает:

- а) только внешний вид товара
- б) совокупность свойств и характеристик продукта или услуги, удовлетворяющих потребности и ожидания потребителей**
- в) только соответствие техническим стандартам
- г) только срок службы товара

Ответ: б) совокупность свойств и характеристик продукта или услуги, удовлетворяющих потребности и ожидания потребителей

2. Какой вид качества характеризует соответствие продукта требованиям законодательства и стандартов безопасности?

- а) эстетическое качество
- б) нормативное (надёжностное) качество**
- в) коммерческое качество
- г) управленческое качество

Ответ: б) нормативное (надёжностное) качество

3. Связь «качество и затраты» в управленческой практике выражается в том, что:

- а) рост затрат на предупреждение и контроль может сопровождаться снижением внутренних и внешних потерь**
- б) чем выше затраты на рекламу, тем выше качество
- в) затраты на качество всегда снижают общие издержки
- г) качество не влияет на затраты

Ответ: а) рост затрат на предупреждение и контроль может сопровождаться снижением внутренних и внешних потерь

4. Качество и удовлетворённость потребителя связаны тем, что:

- а) качество влияет только на внешний вид продукта
- б) высокое воспринимаемое качество и выполнение обещаний повышают удовлетворённость и лояльность**
- в) удовлетворённость зависит только от цены
- г) качество всегда превышает ожидания потребителей

Ответ: б) высокое воспринимаемое качество и выполнение обещаний повышают удовлетворённость и лояльность

5. К внешним факторам, влияющим на качество, относится:

- а) экономический кризис, изменения законодательства и конкуренция на рынке**
- б) только внутренние стандарты предприятия
- в) только стиль руководства
- г) только число сотрудников

Ответ: а) экономический кризис, изменения законодательства и конкуренция на рынке

6. Качество как стратегическая цель компании предполагает:

- а) только соответствие текущим стандартам
- б) включение требований к качеству в стратегию, миссию и долгосрочные цели организации**
- в) только повышение цены на продукт
- г) только сокращение числа жалоб без изменений в процессах

Ответ: б) включение требований к качеству в стратегию, миссию и долгосрочные цели организации

7. Эволюция систем управления качеством характеризуется переходом от:

а) управления персоналом к управлению финансами

б) контроля качества к системному управлению качеством и всеобщему управлению качеством

в) только внутренних к внешним стандартам

г) только проектного подхода к производственному

Ответ: б) контроля качества к системному управлению качеством и всеобщему управлению качеством

8. Международный стандарт ISO 9000-серии используется для:

а) только сертификации продукции

б) построения и оценки системы менеджмента качества организации

в) только упрощения налоговой отчётности

г) только оценки материальных активов

Ответ: б) построения и оценки системы менеджмента качества организации

9. Концепция TQM (all-quality management) опирается в первую очередь на:

а) только экономию средств

б) ориентацию на потребителя, постоянное улучшение процессов и участие всех сотрудников

в) только строгий контроль и дисциплину

г) только стандартизацию внешних документов

Ответ: б) ориентацию на потребителя, постоянное улучшение процессов и участие всех сотрудников

10. К инновационным подходам к управлению качеством относится:

а) только классический контроль

б) методы Six Sigma, Lean, Kaizen

в) только внутренний аудит

г) только внешняя проверка

Ответ: б) методы Six Sigma, Lean, Kaizen

11. К ключевым лидерам качества («гуру качества») относится:

а) только руководители крупных корпораций

б) В. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава и др.

в) только специалисты по IT

г) только регуляторные органы

Ответ: б) В. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава и др.

12. Международные «премии качества» в первую очередь:

а) поощряют организации за высокий уровень систем менеджмента качества и внедрение передовых практик

б) финансово компенсируют издержки предприятия

в) устанавливают жёсткие юридические требования

г) только участвуют в рекламных кампаниях

Ответ: а) поощряют организации за высокий уровень систем менеджмента качества и внедрение передовых практик

13. Какое утверждение наиболее точно отражает суть экономического аспекта качества?

а) существуют затраты на предупреждение, оценку, внутренние и внешние потери, и их баланс влияет на общую эффективность

б) качество не влияет на экономические результаты

в) затраты на качество всегда увеличивают убытки

г) только цены определяют уровень экономической эффективности

Ответ: а) существуют затраты на предупреждение, оценку, внутренние и внешние потери, и их баланс влияет на общую эффективность

14. Какой фактор качества в наибольшей степени влияет на повторные покупки?

а) только цена продукции

б) уровень удовлетворённости потребителя и стабильность качества

в) только реклама

г) только внешний вид упаковки

Ответ: б) уровень удовлетворённости потребителя и стабильность качества

15. Качество как стратегическая цель требует, чтобы:

а) организация учитывала качество при разработке миссии, целей и планов развития

б) ответственность за качество была только на уровне бухгалтерии

в) качество оценивалось только раз в год

г) только отдел маркетинга занимался качеством

Ответ: а) организация учитывала качество при разработке миссии, целей и планов развития

1. Задание на соответствие. Установите соответствие между элементом концепции качества и его содержанием:

Элемент	Содержание
1) Внешнее качество	а) воспринимаемое потребителем соответствие продукта его ожиданиям
2) Внутреннее качество	б) соответствие продукта технологическим и стандартным требованиям внутри организации
3) Управление качеством	в) системный подход к организации и оценке свойств продукта для удовлетворения потребностей
4) TQM	г) стратегия, ориентированная на участие всех сотрудников и постоянное улучшение процессов

Заполните соответствующие буквы под цифрами

1	2	3	4

Ответ: 1а, 2б, 3в, 4г

1. Задание на соответствие. Установите соответствие между автором-«гуру» качества и его основным вкладом:

Автор	Вклад
1) В. Деминг	а) разработка теории тотального управления качеством и «14 принципов качества»
2) Дж. Джуран	б) разработка концепции «качество по управлению» и «Pareto принцип»
3) Ф. Кросби	в) принцип «нулевые дефекты» и качество через системный подход

4) К. Исикава	г) разработка диаграммы «рыбья кость» и метода контрольных листов
---------------	---

Заполните соответствующие буквы под цифрами

1	2	3	4

Ответ: 1а, 2б, 3в, 4г

ПК-6

1. Понятие и структура системы менеджмента качества (СМК)

Система менеджмента качества (СМК) в первую очередь определяется как:

- а) набор инструкций по производству продукции
- б) совокупность взаимосвязанных элементов, обеспечивающих реализацию политики и целей в области качества**
- в) только внутренний регламент по документообороту
- г) набор правил по охране труда

Ответ: **б) совокупность взаимосвязанных элементов, обеспечивающих реализацию политики и целей в области качества**

2. Методология разработки СМК

К ключевому этапу методологии разработки СМК относится:

- а) анализ текущих процессов и готовности организации к изменениям**
- б) только сертификация по ISO 9001 без предварительного анализа
- в) только формальное утверждение руководством
- г) только разработка финансового плана

Ответ: **а) анализ текущих процессов и готовности организации к изменениям**

3. Этапы внедрения СМК

Какой этап обычно предшествует внедрению системы менеджмента качества?

- а) подготовка и разработка документации СМК**
- б) только сертификационный аудит
- в) только обучение и коммуникация без плана
- г) только изменение названия компании

Ответ: **а) подготовка и разработка документации СМК**

4. Роль руководства и ответственность всех уровней управления

В СМК руководство в первую очередь отвечает за:

- а) утверждение политики и целей качества, обеспечение ресурсов и поддержку внедрения**
- б) только выполнение операционных задач
- в) только разработку штатного расписания
- г) только формальное участие в аудите

Ответ: **а) утверждение политики и целей качества, обеспечение ресурсов и поддержку внедрения**

5. Обучение и коммуникация в процессе внедрения СМК

Основная цель обучения по СМК для сотрудников заключается в:

- а) обеспечении понимания политик, процедур и их роли в достижении качества**
- б) только формальной подписи ознакомления
- в) только повышении заработной платы
- г) только изменении рабочего графика

Ответ: **а) обеспечении понимания политик, процедур и их роли в достижении качества**

6. Измерение результативности внедрения СМК

Какой показатель лучше всего отражает результативность внедрения СМК?

а) динамика числа жалоб и дефектов, удовлетворённость клиентов, выполнение целей качества

б) только количество проведённых совещаний

в) только число разработанных документов

г) только длительность процессов без измерений

Ответ: **а) динамика числа жалоб и дефектов, удовлетворённость клиентов, выполнение целей качества**

7. Основные методы и инструменты управления качеством

К «семи инструментам качества» относится:

а) диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, контрольные листы, гистограммы и др.

б) только финансовые отчёты

в) только внутренние приказы

г) только маркетинговые исследования

Ответ: **а) диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, контрольные листы, гистограммы и др.**

8. Статистические методы контроля качества

Статистический контроль процессов (SPC) использует в первую очередь:

а) контрольные карты и анализ распределения данных

б) только устные оценки персонала

в) только внешние отзывы без анализа

г) только формальный отчёт руководства

Ответ: **а) контрольные карты и анализ распределения данных**

9. Методы анализа и устранения дефектов

К методам анализа причин дефектов относится:

а) диаграмма «рыбьей кости» (Исикавы) и метод «5 почему»

б) только опрос клиентов

в) только изменение названий отделов

г) только внешняя проверка

Ответ: **а) диаграмма «рыбьей кости» (Исикавы) и метод «5 почему»**

10. Методы планирования и улучшения качества

Цикл PDCA в управлении качеством включает:

а) Планирование – Действие – Проверка – Действие

б) только Планирование и Действие

в) только Действие и Проверка

г) только Планирование и Проверка

Ответ: **а) Планирование – Действие – Проверка – Действие**

11. Методы оценки и измерения качества

Какой показатель чаще всего используется для оценки качества обслуживания?

а) уровень удовлетворённости клиентов и повторных заказов

б) только количество сотрудников отдела

в) только объём документооборота

г) только внутренние проверки без внешних данных

Ответ: **а) уровень удовлетворённости клиентов и повторных заказов**

12. Инновационные и цифровые методы управления качеством

Цифровые методы управления качеством позволяют в первую очередь:

а) автоматизировать сбор и анализ данных, мониторить и контролировать процессы в реальном времени

б) только уменьшать число документов

в) только упрощать бухгалтерские процедуры

г) только формировать отчёты без анализа

Ответ: **а) автоматизировать сбор и анализ данных, мониторить и контролировать процессы в реальном времени**

13. Понятие и цели аудита СМК

Цель аудита системы менеджмента качества заключается в:

а) проверке соответствия СМК требованиям и оценке её эффективности

б) только получении сертификата

в) только формировании документации

г) только проверке финансовой отчётности

Ответ: **а) проверке соответствия СМК требованиям и оценке её эффективности**

14. Виды аудитов системы менеджмента качества

Какой вид аудита проводится в компании силами собственных сотрудников?

а) внутренний аудит

б) внешний аудит

в) только инспекция

г) только контроль руководства

Ответ: **а) внутренний аудит**

15. Этапы проведения аудита

Какой этап обычно предшествует началу полевого аудита на предприятии?

а) планирование аудита и подготовка проверочного листа

б) только завершение документации

в) только сертификация

г) только изменение штатного расписания

Ответ: **а) планирование аудита и подготовка проверочного листа**

Задания на соответствие

1. Задания на соответствие. Установите соответствие между элементом системы менеджмента качества и его содержанием:

Элемент СМК	Содержание
1) Политика и цели качества	а) определение общих направлений и целей в области качества, поддерживаемых руководством
2) Процессы и процедуры	б) описание ключевых процессов и регламентов, обеспечивающих качество продукции и услуг
3) Ресурсы и обучение	в) определение кадровых, материальных и информационных ресурсов и программ обучения персонала
4) Измерение, анализ и улучшение	г) использование данных и показателей для оценки результативности и внедрения улучшений

Заполните соответствующие буквы под цифрами

1	2	3	4

Ответ: **1а, 2б, 3в, 4г**

1. Задания на соответствие. Установите соответствие между элементом аудита СМК и его содержанием:

Элемент аудита	Содержание
1) Планирование аудита	а) определение целей, объектов, критериев и составление проверочного листа
2) Проведение аудита	б) сбор доказательств, интервьюирования персонала и проверка выполнения процедур
3) Документирование результатов	в) фиксация наблюдений, несоответствий и выводов в протоколе аудита
4) Использование результатов	г) внедрение корректирующих действий и улучшения системы менеджмента качества

Заполните соответствующие буквы под цифрами

1	2	3	4

Ответ: **1а, 2б, 3в, 4г**