ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор РГАИС
_____ И.А. Близнец
«___» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки:38.03.02 «Менеджмент»
Квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная, заочная

Москва – РГАИС – 2019

Рецензент: Окунев А.И., заместитель генерального директора Государственного унитарного предприятия г. Москвы «Центр управления городским имуществом», действительный государственный советник Российской Федерации 2 класса.

Разработчик: к.э.н., доцент, и.о. заведующей кафедры Международных экономических и финансовых отношений Пятаева О.А.

Управление качеством. Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент». — М.: Российская государственная академия интеллектуальной собственности (РГАИС), кафедра «Международных экономических и финансовых отношений», 2019. – 26 с.

Согласовано:

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и рекомендована на заседании кафедры «Международные экономические и финансовые отношения»

Протокол 14 от « 28 » июня 2019 г.

И.о.заведующей кафедрой Пятаева О.А.

Пятаева « 28 » июня 2019 г.

(подпись)

© ФГБОУ ВО РГАИС, 2019

© Пятаева О.А. 2019

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ООП

1.1. Цель и задачи дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» ставит своей **целью**:

- формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством; ОПК-2, ОПК-3 ПК-2; ПК-5; ПК-6; ПК-11
- ознакомление их с основными методами квалиметрии и контроля качества; ОПК-6,
- воспитание у студентов как будущих менеджеров в области инновационной деятельности профессионального подхода к проблемам управления качеством ПК-1, ПК-2, ПК-5, ПК-6, ПК-11.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с организационно-экономическими основами управления качеством; ОПК-2, ОПК-3
- научить студентов анализировать теорию и практику управления качеством на основе отечественного и зарубежного опыта; ОПК-2, ОПК-3
- дать студентам знания в области квалиметрии, научив их пользоваться различными методами оценки качества в зависимости от ситуации; ПК-1, ПК-11
- дать конкретное представление об уровне нормативно-правового обеспечения в области управления качеством; ПК-1, ПК-2
- ознакомить с составом затрат на качество и методами их регулирования; ОПК-6, ПК-5
- научить составлять соответствующую документацию по управлению качеством, формировать политику предприятия и конкретную целевую технико-экономическую программу повышения качества. ПК-6, ПК-11

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством » изучается во взаимной связи со следующими дисциплинами учебного плана: «Теория вероятности», «Инновационный менеджмент»

Данная дисциплина относится к Блоку 1 вариативной части учебного плана (Б1.В.02) по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Изучение учебной дисциплины «Управление качеством» базируется на следующих учебных дисциплинах: «Институциональная экономика», «Маркетинг».

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ (АСТРОНОМИЧЕСКИХ) ЧАСОВ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Виды занятий	Объем дисциплины	
	Форма обучения	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Объем зачетных единиц	2	2
Общая трудоемкость в часах	72	72
Аудиторные занятия	24	12
Лекции	10	4
Практические занятия (семинары)	14	8
Общая трудоемкость самостоятельной работы	48	60
Обоснование времени на внеаудиторную работу		
Самостоятельная работа в форме проработки и повторения лекционного материала, материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарским занятиям и зачету	20	50
Самостоятельная работа в форме подготовки домашних заданий	28	10
Форма контроля	Зачет	Зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1. Учебно-тематический план курса и распределение часов по темам занятий (очная форма)

№ п/п	Наименование темы	Контролируемы компетенции (или их части)	Всего часов	Аудиторные занятия (час.)		Самост. работа
				Лекции	Практич.	
1.	**Методологические и организационные основы управления качеством**					
1.1	Сущность качества. Качество и интеллектуальная собственность	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	7	1	1	5
1.2	Анализ теории и практики управления качеством	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	4	1*	1	2
1.3	Современные подходы к управлению качеством	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	5	1	1	3
2.	**Оценка и контроль качества**					
2.1	Показатели качества и методы квалиметрии	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	5	1	1	3
2.2	Определение уровня качества. Качество и конкурентоспособность	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	5	1	1*	3
2.3	Методы контроля качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	5	-	1	4
2.4	Оценка качества окружающей среды	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	4	-	1*	3
3.	**Нормативно-правовое обеспечение управления качеством**					
3.1	Государственная политика в области качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	5	1	1	3
3.2	Цели и содержание стандартизации, технического регулирования, сертификации	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	5	1*	1	3
3.3	Стандарты серии ИСО-9000	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	5	-	1	4
3.4	Сертификация систем качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	4	1	1*	2
3.5	Метрология и управление качеством	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	4	-	1	3

4.	**Экономический механизм управления качеством**					
4.1	Структура затрат на качество	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	4	1	1	2
4.2	Экономическая эффективность повышения качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	5	-	-	5
4.3	Функционально-стоимостной анализ	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	5	1	1	3
Итого			**72**	**10**	**14**	**48**

*Общий удельный вес интерактивной формы проведения занятий по дисциплине определяется от аудиторного фонда, частично за счет лекций, частично за счет практических занятий и составляет 21% (5 академических часов) от аудиторных занятий. Оставшееся кол-во процентов составляет активная форма проведения занятий.

Заочная форма

№ п/п	**Наименование темы**	Контролируемы компетенции (или их части)	**Всего часов**	**Аудиторные занятия (час.)**		**Самост.**
				Лекции	**Практическ.**	**работа**
1	**Методологические и организационные основы управления качеством**					
1.1	Сущность качества. Качество и интеллектуальная собственность	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	4	-	-	4
1.2	Анализ теории и практики управления качеством	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	4	-	1*	3
1.3	Современные подходы к управлению качеством	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	4.5	0.5	1*	3
2	**Оценка и контроль качества**					
2.1	Показатели качества и методы квалиметрии	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	4.5	0.5	-	4
2.2	Определение уровня качества. Качество и конкурентоспособность	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	5	-	1	4
2.3	Методы контроля качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	5.5	0.5	1	4
2.4	Оценка качества окружающей среды	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5	5	-	1	4
3	**Нормативно-правовое обеспечение управления качеством**					
3.1	Государственная политика в области качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	4	-	-	4
3.2	Цели и содержание стандартизации, технического регулирования,	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	5.5	0.5	-	5

	сертификации					
3.3	Стандарты серии ИСО-9000	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	5.5		0.5	5
3.4	Сертификация систем качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	4	-		4
3.5	Метрология и управление качеством	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11	4.5	-	0.5	4
4	**Экономический механизм управления качеством**					
4.1	Структура затрат на качество	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	5.5	0.5	1*	4
4.2	Экономическая эффективность повышения качества	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	6	1*	1	4
4.3	Функционально-стоимостной анализ	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	4.5	0.5	-	4
Итого			**72**	**4**	**8**	**60**

* Общий удельный вес интерактивной формы проведения занятий по дисциплине определяется от аудиторного фонда, частично за счет лекций, частично за счет практических занятий и составляет 33% (4 академических часов) от аудиторных занятий. Оставшееся кол-во процентов составляет активная форма проведения занятий.

3.2. Учебная программа дисциплины (модуля)

ТЕМА 1. Методологические и организационные основы управления качеством ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11.

1. Сущность качества. Качество и интеллектуальная собственность

Сущность качества и значение управления им в условиях рыночной экономики и использования инноваций.

Качество и конкурентоспособность. Роль интеллектуальной собственности в повышении качества и конкурентоспособности.

Связь качества с духовностью.

2. Анализ теории и практики управления качеством

Эволюция научных подходов к управлению качеством.

Управление качеством на зарубежных предприятиях в странах с развитой рыночной экономикой.

Основные направления и особенности управления качеством на отечественных предприятиях.

3. Современные подходы к управлению качеством

Методы управления качеством: экономические, административные, социально-психологические, технологические.

Системный подход к управлению качеством.

Политика в области управления качеством.

Основные принципы и современные тенденции в управлении качеством. Концепция TQM. Процессный подход. Принцип постоянного улучшения.

ТЕМА 2. Оценка и контроль качества ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-5.

1. Показатели качества и методы квалиметрии

Основные группы показателей качества и их состав. Выбор номенклатуры показателей качества при разработке новой продукции.

Классификация показателей качества. Абсолютные и относительные показатели. Единичные и комплексные показатели. Значимость различных показателей. Взвешенные показатели. Коэффициент весомости показателя.

Предмет квалиметрии как науки. Методы квалиметрии. Существующие подходы к классификации методов квалиметрии. Область применения различных методов квалиметрии.

2. Определение уровня качества. Качество и конкурентоспособность

Понятие уровня качества продукции. Основные этапы оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества и области их применения. Базовый образец и критерий его установления. Оптимальный уровень качества и его определение.

Качество и конкурентоспособность. Оценка конкурентоспособности. Бенчмаркинг.

3. Методы контроля качества

Понятие дефекта. Классификация дефектов. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причины. Статистический анализ в диагностике качества. Семь инструментов анализа качества и возможности их использования в инновационной деятельности. Экспертные методы.

4. Оценка качества окружающей среды

Показатели качества окружающей среды. Факторы, влияющие на качество окружающей среды. Влияние качества окружающей среды на жизнедеятельность и здоровье человека. Понятие экологичности объектов техники и технологий. Определение эколого-экономических показателей объектов техники и технологий.

ТЕМА 3. Нормативно-правовое обеспечение управления качеством ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-11

1. Государственная политика в области качества

Задачи и проблемы государственной политики в области управления качеством. Основные направления и приоритеты государственной политики в области качества. Законодательство в области управления качеством. Нормативно-правовые вопросы управления качеством окружающей среды.

2. Цели и содержание стандартизации, технического регулирования, сертификации

Сущность стандартизации. История становления стандартизации. Основные элементы технического регулирования. Технические регламенты.

Виды технических регламентов и их особенности. Добровольная стандартизация.

Сущность сертификации. Основные принципы и порядок проведения сертификации. Обязательная сертификация и декларирование соответствия. Сертификат соответствия. Международная сертификация. Знаки соответствия.

3. Международные стандарты серии ИСО-9000 и ИСО-14000

Международные стандарты ИСО серий 9000 и 14000. Проблема гармонизации стандартов. Применение международных стандартов в РФ.

4. Сертификация систем качества

Формирование систем менеджмента качества на предприятии на основе ИСО-9000.

Основные принципы и порядок сертификации систем менеджмента качества.

5. Метрология и управление качеством.

Понятие метрологии и ее значение в управлении качеством. Основы метрологии. Эталоны и их классификация.

Средства измерений. Государственное управление метрологией. Нормативно-правовые основы.

ТЕМА 4. Экономический механизм управления качеством ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6

1. Структура затрат на качество

Состав общих затрат на качество. Производительные и убыточные затраты и их элементы. Подходы к оценке затрат.

2. Экономическая эффективность повышения качества

Методы анализа затрат, связанных с качеством. Формирование прибыли компании с учетом затрат на качество. Оптимизация затрат на качество.

3. Функционально-стоимостной анализ

Сущность функционально-стоимостного анализа (ФСА). Цель ФСА и возможные варианты достижения цели. Принципы ФСА. Этапы ФСА.

3.3. Активные и интерактивные формы проведения занятий

Исходя из требований к условиям реализации основных образовательных программ бакалавриата федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Лекция-дискуссия – форма занятий, при которой преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых.

Метод кейсов (англ. Case method, кейс-метод, кейс-стади, case-study, метод конкретных ситуаций) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации.

Методика «ПОПС-формула»

1. Использование методики «ПОПС - формула» позволяет помочь студентам аргументировать свою позицию в дискуссии.

2. Краткое выступление в соответствии с ПОПС - формулой состоит из четырех элементов:

П – позиция (в чем заключается точка зрения) я считаю, что …

О – обоснование (довод в поддержку позиции) … потому, что …

П – пример (факты, иллюстрирующие довод) … например …

С – следствие (вывод) … поэтому …

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1 Контрольные вопросы для самостоятельной работы (самоконтроля) студентов

1. Что такое жизненный цикл продукции? ОПК-2, ПК-11
2. Каковы этапы жизненного цикла продукции? ПК-1, ПК-2
3. Что такое система качества? ПК-6, ПК-11
4. Почему система качества должна быть составной частью системы управления всем предприятием? ПК-1, ПК-2
5. Каковы общие принципы управления качеством? ОПК-2, ОПК-3
6. Что такое процессный подход к управлению качеством? ПК-6, ПК-11
7. Что такое квалиметрия? ПК-1, ПК-5
8. Какие методы квалиметрии существуют? ОПК-2, ОПК-3
9. Когда используются дифференциальный и комплексный методы? ПК-6, ПК-11
10. Когда используется смешанный метод квалиметрии? ОПК-2, ОПК-3
11. Что такое единичный показатель? ПК-1, ПК-2
12. Что такое обобщенный показатель и как он может быть выражен? ОПК-2, ОПК-3
13. Что такое экспертный метод квалиметрии и в каких случаях он используется? ПК-6, ПК-11
14. Что собой представляют единичные и комплексные показатели качества? ОПК-6, ПК-1
15. Какие показатели качества определены международным стандартом? ОПК-6, ПК-1
16. Что такое базовый образец? ПК-6, ПК-11
17. Как Вы понимаете «уровень качества продукции объекта»? ОПК-6, ПК-1
18. Какие методы оценки уровня качества Вам известны? ОПК-6, ПК-1
19. Назовите основные этапы оценки уровня качества. ПК-1, ПК-2
20. Что такое оптимальный уровень качества? ОПК-6, ПК-1
21. Как определить оптимальный уровень качества? ПК-1, ПК-2
22. Что такое функционально-стоимостной анализ и для чего он проводится? ОПК-6, ПК-1
23. Каковы критерии эффективности ФСА? ОПК-6, ПК-1
24. Назовите и охарактеризуйте этапы ФСА. ПК-1, ПК-2
25. Какие существуют показатели качества окружающей среды? ОПК-6, ПК-1
26. Что собой представляют стандарты качества окружающей среды и как они устанавливаются? ОПК-6, ПК-1

27. Как рассчитать показатели экологичности нового объекта техники? ПК-1, ПК-2

28. Как рассчитать показатели экологической надежности? ПК-1, ПК-2

29. Что такое эколого-экономическая эффективность и как она определяется? ОПК-6, ПК-1

30. Что собой представляет метод расслоения? ОПК-6, ПК-1

31. Какие существуют методы графического исследования качества продукции? ОПК-6, ПК-1

32. Что такое диаграмма Парето и в каких случаях ее использование эффективно? ПК-6, ПК-11

33. На каком этапе исследований качества продукции эффективно использовать диаграмму Исикавы? ПК-6, ПК-11

34. Когда используют контрольные карты? ОПК-2, ОПК-3

35. Что такое стандарт? Сертификат качества? ПК-6, ПК-11

36. В чем отличие обязательной стандартизации от добровольной? ПК-6, ПК-11

37. Какие знаки соответствия качества продукции установленным требованиям Вам известны? ОПК-2, ОПК-3

38. Что собой представляют санитарно-гигиенические и экологические нормативы? ПК-6, ПК-11

39. Кем формулируются основные направления, цели и задачи организации, составляющие политику в области качества? ПК-6, ПК-11

40. Каковы требования к документу, раскрывающему политику в области качества? ОПК-6, ПК-1

41. Кто подписывает документ? ПК-6, ПК-11

42. Каким должен быть состав Руководства по управлению качеством? ПК-6, ПК-11

43. Каковы общие требования к составу и содержанию документов системы качества? ПК-6, ПК-11

44. Что такое затраты на качество? ПК-6, ПК-11

45. Что такое предупредительные затраты? ОПК-2, ОПК-3

46. Что такое внутренние затраты на дефект? ПК-6, ПК-11

47. Что такое внешние затраты на дефект? ОПК-2, ОПК-3

48. Неизбежны ли затраты на качество? ПК-6, ПК-11

49. Почему необходимо соотнести затраты на качество с какой-либо другой характеристикой деятельности предприятия (базой измерений)? ПК-6, ПК-11

4.2. Методические рекомендации по самостоятельному изучению курса (дисциплины)

Общие рекомендации по усвоению дисциплины

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного

труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачету.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения**,** своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана.

Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1й – организационный;

2й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Методические указания студентам заочной формы обучения по выполнению контрольных работ

Контрольная работа выполняется в отдельной тетради (тетрадях) и должна включать в себя полное по содержанию и отредактированное по стилю реферативное изложение теоретического материала, список использованной литературы, оформленный в соответствии со стандартом, приложения (если они есть).

Ответы на теоретические вопросы должны быть достаточно емкими, при необходимости сопровождаться формулами, расчетами и примерами источников. Обязательна ссылка на используемую литературу. Целесообразно использовать фактические материалы предприятий и организаций, на которых работает студент.

Выполненная работа должна быть аккуратно оформлена в рукописном или машинописном варианте. Запрещается в работе сокращать слова. Все приводимые в работе таблицы и графики необходимо оформлять в соответствии с общепринятыми правилами, точно обозначая содержание каждой графы и строки, указывая название и единицу измерения. Страницы работы необходимо пронумеровать и оставить достаточно широкие поля для замечаний рецензента. Работы, оформленные небрежно или с нарушением требований, к рецензированию не принимаются.

В конце работы следует привести список использованной литературы. Работы необходимо подписать и указать дату ее выполнения.

Не допускается выполнение работы в неполном объеме.

Законченная и оформленная работа сдается на проверку. Полученные в ходе проверки замечания исправляются, после чего контрольная работа засчитывается и сдается.

Одной из особенностей заочной формы обучения для студентов представительств является активное использование электронных учебно-методических комплексов в образовательном процессе. Поэтому проведение промежуточной аттестации (итоговый контроль по дисциплине) осуществляется методом тестирования.

Подготовка к тестированию осуществляется в процессе изучения электронного учебного пособия по дисциплине и ответов на тестовые задания, предлагаемые студентам после каждой темы. При этом переход к изучению следующей темы электронного пособия возможен только после правильного выполнения тестовых заданий к предыдущей теме.

Методические рекомендации по подготовке рефератов

Тема реферата выбирается студентом из предлагаемых тем или формулируется самостоятельно и согласовывается с научным руководителем.

По теме подбирается соответствующая литература.

При составлении плана необходимо учесть, что он должен содержать введение, в котором ставятся главные цели работы, основную часть, заключение, содержащее основные выводы по реферату, а также список

литературы. План согласовывается с научным руководителем и корректируется.

Реферат должен представлять собой *самостоятельное* изложение материала по вопросам плана. При работе над рефератом необходимо использовать литературу, отражающую современное состояние научного исследования избранной студентом темы (монографические исследования, публикации в журналах). При текстуальном использовании первоисточников необходимо включение в реферат (в конце каждой страницы или в конце реферата) соответствующих сносок, с указанием автора, наименования работы, места и года ее издания.

Объем реферата не должен превышать 25-30 страниц. Реферат представляется преподавателю в предусмотренный учебным планом срок.

4.3. Глоссарий

Базовое значение показателя качества продукции – реальное или гипотетическое значение показателя качества продукции, принятое за основу (базу) при сравнительной оценке ее качества.

Безопасность – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба.

Безотказность – свойство объекта непрерывно сохранять работоспособность в течение определенного времени. Это – одна из составляющих свойств надежности, оценивается рядом показателей, в частности, вероятностью безотказной работы.

Бенчмаркинг – методика управления, направленная на улучшение качества и достижение превосходства в конкурентной борьбе. Шаги, необходимые для процесса бенчмаркинга, обычно включают определение лидера в соответствующей области бизнеса, исследование конкурентоспособной информации, разработку методов измерения показателей и т.д.

Брак – продукция или услуга, передача которых потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

Дефект – несоответствие продукции установленным требованиям.

Дифференциальный метод оценки уровня качества – метод оценки качества, основанный на непосредственном сравнении единичных показателей качества с соответствующими базовыми показателями.

Затраты на качество – затраты, возникающие при установлении и обеспечении требуемого качества, а также связанные с потерями, когда не достигнуто необходимое качество.

Знак соответствия – защищенный и зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции, процесса или услуги установленным в стандартах или доугих нормативных документах требованиям.

Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Квалиметрия – научная область, разрабатывающая, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, которые принимаются при управлении качеством и стандартизации.

Комплексный метод оценки уровня качества – метод оценки качества, основанный на использовании комплексных показателей качества.

Контроль качества – проверка соответствия показателей качества требованиям нормативной документации.

Коэффициент весомости показателя качества продукции – количественная характеристика значимости данного показателя качества продукции среди других показателей ее качества.

Коэффициент дефектности продукции – средневзвешенное количество дефектов, приходящееся на единицу продукции.

Метрология – наука об измерениях физических величин, методах и средствах достижения необходимой точности и единства измерений.

Относительное значение показателя качества продукции – отношение значения показателя качества оцениваемой продукции к базовому значению этого показателя.

Петля качества (Спираль качества) – графическая модель взаимосвязанных видов деятельности в области обеспечения качества продукции (услуги) на всех стадиях ее жизненного цикла.

Планирование качества продукции – установление обоснованных заданий по выпуску продукции с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент или в течение заданного интервала времени.

Показатель качества – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество.

Показатель качества единичный – показатель качества продукции, характеризующий одно ее свойство.

Показатель качества комплексный – показатель качества продукции, одновременно характеризующий несколько ее свойств.

Показатель качества обобщенный – показатель качества продукции, на основе которого принято решение оценивать ее качество.

Показатель согласованности значений экспертных оценок качества – количественная характеристика близости значений экспертных оценок.

Политика в области качества – основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Поставщик – организация, предоставляющая продукцию потребителю.

Потребитель получатель продукции (услуги), предоставляемой поставщиком.

Продукция – результат деятельности или процессов. Продукция может включать услуги, оборудование, материалы, программное обеспечение. Она может быть материальной или нематериальной.

Процесс – совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие.

Руководство по качеству – документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества предприятия. Руководство по качеству обычно содержит:

- политику в области качества;
- ответственность, полномочия персонала, который осуществляет руководство, проверяет, анализирует работу, влияющую на качество;
- методики и инструкции системы качества;
- положения по пересмотру и корректировке руководства.

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Сертификация – деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Система качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Смешанный метод оценки уровня качества – метод оценки качества, основанный на использовании комплексного и дифференциального методов оценки, единичных и комплексных показателей качества.

Статистический метод оценки качества – метод оценки качества, при котором значения показателей качества определяют с использованием правил математической статистики.

Управление качеством – методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству.

Уровень качества продукции – относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей.

Экспертный метод оценки качества – метод оценки качества, основанный на использовании суждений экспертов.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Список вопросов к зачету

1. Сущность качества и значение управления им в условиях рыночной экономики. ПК-6, ПК-11
2. Управление качеством на зарубежных предприятиях в странах с развитыми рыночными отношениями. ОПК-2, ОПК-3
3. Общие принципы управления качеством. ПК-2, ПК-6
4. Принцип постоянного улучшения. ОПК-2, ОПК-3
5. Концепция TQM (Всеобщего управления качеством) ОПК-6, ПК-1
6. Процессный подход к управлению качеством. ОПК-2, ОПК-3
7. Условия, влияющие на эффективность управления качеством. ПК-2, ПК-6
8. Основные компоненты механизма управления качеством. ОПК-2, ОПК-3
9. Кружки качества. ОПК-2, ОПК-3
10. Экономические методы управления качеством. ПК-2, ПК-6
11. Административные методы управления качеством. ОПК-2, ОПК-3
12. Социально-психологические методы управления качеством. ПК-2, ПК-6
13. Основные этапы создания систем качества. ПК-1, ПК-11
14. Структура и порядок разработки основных документов систем качества. ПК-1, ПК-11
15. Роль управленческого персонала в управлении качеством. ОПК-6, ПК-1
16. Коллективное участие в управлении качеством. ОПК-2, ОПК-3
17. Обучение и повышение квалификации кадров по управлению качеством. ПК-2, ПК-6
18. Активизация творческой деятельности по обеспечению управления качеством.ОПК-2,ОПК-3
19. Роль информационного обеспечения в управлении качеством. Требования к информации. ОПК-6, ПК-1
20. Составляющие затрат на качество. ОПК-2, ОПК-3
21. Анализ затрат и выгод от управления качеством. ОПК-2, ОПК-3
22. Оптимизация затрат на качество. ОПК-2, ОПК-3
23. Затраты на качество и база измерений. ПК-1, ПК-11
24. Абсолютные и относительные показатели качества. ПК-2, ПК-6
25. Единичные и комплексные показатели качества. ПК-1, ПК-11
26. Интегральный и взвешенный показатели качества. ОПК-2, ОПК-3
27. Классификация показателей качества. Группы показателей качества в соответствии со стандартом ИСО. ПК-2, ПК-6

28. Номенклатура показателей качества и ее выбор. ОПК-2, ОПК-3
29. Методы квалиметрии. Инструментальные методы определения показателей качества. ОПК-2, ОПК-3
30. Экспертные методы определения показателей качества и их специфика. ОПК-2, ОПК-3
31. Уровень качества и его определение. ПК-1, ПК-11
32. Базовый образец и критерий его установления. ОПК-2, ОПК-3
33. Понятие оптимального уровня качества. ПК-1, ПК-11
34. Функционально-стоимостной анализ. Принципы ФСА. ПК-2, ПК-6
35. Основные этапы функционально-стоимостного анализа. ОПК-2, ОПК-3
36. Методы анализа дефектов и их причин. ОПК-2, ОПК-3
37. «Семь инструментов качества» и их возможности. ПК-1, ПК-11
38. Причинно-следственные диаграммы Исикавы. ОПК-2, ОПК-3
39. Использование диаграмм Парето. ОПК-6, ПК-1
40. Контрольные карты и их возможности. ОПК-2, ОПК-3
41. Оценка качества услуг. ПК-2, ПК-6
42. Показатели качества окружающей среды. ОПК-2, ОПК-3
43. Определение эколого-экономических показателей объектов техники и технологий. ПК-2, ПК-6
44. Закон РФ «О защите прав потребителей». ОПК-2, ОПК-3
45. Закон РФ «О техническом регулировании». Правовое регулирование в области управления качеством окружающей среды. ПК-2, ПК-6
46. Стандартизация в Российской Федерации. ОПК-2, ОПК-3
47. Международные стандарты ИСО 9000. ПК-1, ПК-11
48. Сертификация, ее основные принципы и значение. Знаки соответствия. ПК-2, ПК-6
49. Понятие метрологии и ее значение в управлении качеством. ОПК-2, ОПК-3
50. Классификация эталонов в метрологии. ОПК-2, ОПК-3

5.2. Список тем рефератов

1. Номенклатура показателей качества и принципы ее определения (с приведением примеров). ОПК-2, ОПК-3
2. Методы оценки уровня качества (с приведением примеров) и области их применения. ПК-2, ПК-6
3. «Петля качества» (пример). ПК-2, ПК-6
4. Методы анализа дефектов продукции и выявление их причин. ОПК-2, ОПК-3
5. Оценка качества продукции на основе комплексного показателя (с приведением примера расчета). ОПК-2, ОПК-3
6. Инновационная деятельность и управление качеством окружающей среды. ОПК-6, ПК-1

7. Функционально-стоимостной анализ. ОПК-6, ПК-1
8. Модели управления качеством за рубежом (на примере одной – двух стран).ПК-5, ПК-11
9. Экономические методы управления качеством. ПК-2, ПК-6
10. Стандарты ИСО серии 9000 и их роль в управлении качеством. ПК-2, ПК-6
11. Сертификация продукции. ОПК-6, ПК-1
12. Нормативно-правовое обеспечение систем управления качеством. ПК-2, ПК-6
13. Особенности оценки качества услуг.ОПК-2, ПК-11
14. Экологическая сертификация. ОПК-2, ОПК-3
15. Эволюция технологий и понятия качества. ОПК-2, ОПК-3
16. Современная концепция управления качеством. ОПК-6, ПК-1
17. Управление качеством на предприятиях США.ПК-2, ПК-5
18. Управление качеством на предприятиях Японии. ПК-1, ПК-11
19. Стратегия управления качеством и политика в области качества. ОПК-6, ПК-1
20. Стадии создания систем качества. ПК-1, ПК-11
21. Анализ затрат на качество как инструмент управления. ОПК-2, ОПК-3
22. «Семь инструментов качества». ОПК-6, ПК-1
23. Эколого-экономическая эффективность управления качеством. ОПК-6, ПК-1

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Основная и дополнительная учебная литература

Основная литература

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086

2. Управление качеством : учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954

Дополнительная литература

1. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017.

2. Агарков А. П. Управление качеством: учебник. – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017.

Каждому студенту обеспечен доступ к комплектам библиотечного фонда, состоящему из отечественных журналов следующего перечня:

— Биржа Интеллектуальной собственности (БИС);
— Копирайт;
— Патенты и лицензии. Интеллектуальные права

Со статьями и аналитическими материалами указанных журналов рекомендуется знакомиться в читальном зале ФГБОУ ВО РГАИС.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - http://минобрнауки.рф/
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - http://obrnadzor.gov.ru/
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - http://www.edu.ru/
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». 100% доступ - http://window.edu.ru/
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - http://fcior.edu.ru/
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - http://bibliorossica.com/
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - http://www.gks.ru
8. Сайт Президента РФ http://www.kremlin.ru/
9. Сайт Правительства РФ http://government.ru/
10. Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ http://duma.gov.ru/
11. Сайт Совета Федерации Федерального Собрания РФ http://council.gov.ru/
12. Сайт Конституционного суда РФ http://www.ksrf.ru/ru
13. Сайт Верховного Суда РФ http://www.vsrf.ru/
14. Сайт Генеральной прокуратуры РФ http://genproc.gov.ru/
15. Сайт Министерства внутренних дел РФ https://мвд.рф
16. Федеральная Антимонопольная Служба https://fas.gov.ru/
17. Центральный банк РФ https://www.cbr.ru/

7.2 Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем

Учебные аудитории оснащены компьютерами, мультимедиа-проекторами. Все компьютеры РГАИС оснащены лицензионным программным обеспечением (операционной системой Microsoft Windows, офисным пакетом Microsoft Office, антивирусной системой Касперского). Для обучающихся обеспечена возможность оперативного обмена

информацией через Интернет с компьютеров, установленных в учебных аудиториях. Также студенты через внутреннюю локальную вычислительную сеть могут работать с общедоступной папкой «Студентам», доступной преподавателям для редактирования, и обращаться к справочно-правовым системам «Консультант плюс», «Гарант» в компьютерном классе, в зале Научной библиотеки, где на рабочем столе размещены соответствующие ссылки к общесетевой папке и указанным системам. Каждому студенту обеспечен доступ к электронно-библиотечной системе с любой точки доступа по паролю и логину.

Также студенты имеют доступ к источникам Научной электронной библиотеки «Киберленинка» https://cyberleninka.ru/.

Электронные версии учебно-методических материалов размещаются на сайте ФГБОУ ВО РГАИС и к ним обеспечен свободный доступ всех студентов и преподавателей Академии.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Подготовка бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» обеспечена современной учебной базой.

Материально-техническая база Академии для ведения образовательной деятельности по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» является достаточной и позволяет проводить занятия любых активных и интерактивных форм.

Для организации ведения учебного процесса Академия располагает зданием общей площадью 5936,2 кв.м. учебная и учебно-лабораторная площадь составляет 1249,6 кв.м.

Аудиторные занятия проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также в помещениях для самостоятельной работы. Имеются помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

9. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.