

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

доцент И.Н. Гужин



«27»

2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества

Направление подготовки: *38.04.01 Экономика*

Профиль: *Экономика антикризисного управления*

Название кафедры: *Менеджмент и маркетинг*

Квалификация: *магистр*

Формы обучения: *очная, заочная*

Кинель 2019

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества» является формирование у обучающихся системы компетенций в области существующих принципов менеджмента качества в различных отраслях и сферах деятельности, умений и практических навыков построения систем качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов и моделей, применения методов и инструментов менеджмента качества для улучшения процессов производства продукции и оказания услуг.

Указанная цель достигается путем решения следующих задач:

- сформировать общие профессиональные компетенции в сфере организации работы по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- сформировать компетенции в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- сформировать компетенции в области обеспечения эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- сформировать компетенции в области новейших достижений в сфере международной стандартизации и сертификации.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Менеджмент качества» относится к вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина изучается в 1 семестре на I курсе очной формы обучения и во 2 семестре на I курсе заочной формы обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП).

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (Содержание компетенций)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: основные способы формализации цели и методы ее достижения
		Уметь: интегрировать знания курса в общую культуру и профессиональную деятельность
		Владеть: навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Знать: факторы развития личности и деятельности
		Уметь: выстраивать перспективные стратегии личностного и профессионального развития
		Владеть: навыками самообразования
ПК-12	способностью разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности	Знать: правила формирования и представления итоговой информации для принятия управленческих решений
		Уметь: использовать системно-комплексный подход к определению набора аналитических показателей, используемых в качестве информационно базы для принятия управленческого решения в масштабах организации
		Владеть: навыками использования специализированных программных продуктов для ведения учетно-

		аналитической работы и принятия управленческих решений
--	--	--

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часов.

для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины, ч		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	1 (16)
Аудиторная контактная работа (всего)		64	64	64
в том числе:	Лекции	16	16	16
	Практические занятия	48	48	48
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		80	0,25	80
СРС в семестре:	Изучение лекционного материала	36	-	36
	Подготовка к практическим занятиям	40	-	40
СРС в сессию:	Зачет с оценкой	4	0,25	4
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)		зачет с оценкой		зачет с оценкой
Общая трудоемкость, ч.		144	64,25	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		4	-	4

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины, ч		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	2 (3)
Аудиторная контактная работа (всего)		16	16	16
в том числе:	Лекции	8	8	8
	Практические занятия	8	8	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		128	0,25	128
СРС в семестре:	Изучение лекционного материала	60	-	60
	Подготовка к практическим занятиям	64	-	64
СРС в сессию:	зачет с оценкой	4	-	4
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)		зачет с оценкой	0,25	зачет с оценкой
Общая трудоемкость, ч.		144	16,25	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		4	-	4

**4.2 Тематический план лекционных занятий
для очной формы обучения**

№ п./п.	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Сущность качества. Основные понятия управления качеством.	2
2	Формирование и развитие научных школ управления качеством.	2
3	Современный подход к управлению качеством и системы менеджмента качества.	4
4	Построение системы менеджмента качества согласно требованиям международных стандартов ИСО серии 9000	4
5	Оценка системы менеджмента качества	4
Всего:		16

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Сущность качества. Основные понятия управления качеством.	1
2	Формирование и развитие научных школ управления качеством.	1
3	Современный подход к управлению качеством и системы менеджмента качества.	2
4	Построение системы менеджмента качества согласно требованиям международных стандартов ИСО серии 9000	2
5	Оценка системы менеджмента качества	2
Всего:		8

**4.3 Тематический план практических занятий
для очной формы обучения**

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Сущность качества. Основные понятия управления качеством.	8
2	Формирование и развитие научных школ управления качеством.	8
3	Современный подход к управлению качеством и системы менеджмента качества.	10
4	Построение системы менеджмента качества согласно требованиям международных стандартов ИСО серии 9000	10
5	Оценка системы менеджмента качества	12
Всего:		48

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч.
1	Сущность качества. Основные понятия управления качеством.	1
2	Формирование и развитие научных школ управления качеством.	1
3	Современный подход к управлению качеством и системы менеджмента качества.	2
4	Построение системы менеджмента качества согласно требованиям международных стандартов ИСО серии 9000	2
5	Оценка системы менеджмента качества	2
Всего:		8

4.4 Тематический план лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5 Самостоятельная работа

Очная форма обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. час.
Изучение лекционного материала	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	36
Подготовка к практическим занятиям	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах	40
Подготовка к сдаче зачета	Повторение и закрепление изученного материала	4
ИТОГО		80

Заочная форма обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. час.
Изучение лекционного материала	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	60
Подготовка к практическим занятиям	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах	64
Подготовка к сдаче зачета	Повторение и закрепление изученного материала	4
ИТОГО		128

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения. В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Изучая дисциплину необходимо равномерно распределять время на проработку лекций, самостоятельную работу по выполнению практических работ, самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям. Вопросы теоретического курса, вынесенные на самостоятельное изучение, наиболее целесообразно осваивать сразу после прочитанной лекции, составляя конспект по вопросу в тетради с лекционным материалом.

Если при изучении дисциплины у обучающихся возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, обучающемуся необходимо приобрести практические навыки, связанные с формированием у магистрантов современного взгляда на проблему качества и управления им, а также

приобретение знаний и навыков в области построения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО, серии 9000.

При работе с литературой следует обратить внимание на источники основной и дополнительной литературы, приведенные в рабочей программе. Для большего представления о дисциплине возможно ознакомление с периодическими изданиями последних лет и Интернет-источниками.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на следующие моменты: зачет проводится в устной форме, при подготовке лучше структурировать и конспектировать материал; дисциплина считается успешно сданной, если обучающийся освоил все компетенции на базовом уровне.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

6.1 Основная литература:

6.1.1. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник. – М. : ИТК «Дашков и К», 2014. – 204 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/287110>

6.1.2. Иванова, Е.П. Управление качеством сельскохозяйственной продукции [Электронный ресурс]: практикум. – Спб.: Издательство «Лань», 2019. – 148 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/116376/#2>

6.1.3. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учебник / Г.Е. Беспалова, Ш.Ш. Магомедов. – М. : ИТК «Дашков и К», 2018. – 335 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/689257>

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1. Карпова, Т. Ю. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Т. Ю. Карпова, В. А. Плачкова, Челяб. гос. акад. культуры и искусств, Т. Ю. Карпова. – : Челябинск, 2012. – 224 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/199900>

6.2.2. Лутфуллина, Г. Г. Принципы управления качеством продукции [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – Казань : КГТУ, 2009. – 88 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/260939>

6.2.3. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : Учебно-методическое пособие / П.С. Гладков. – Иваново : Ивановский государственный химико-технологический университет, 2008. – 118 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/142114>

6.2.4. Петухова, Л. В. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. М. Горюнова, С. Г. Смердова, Л. В. Петухова. – Казань : КГТУ, 2010. – 89 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/227630>

6.2.5. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. А. Лукаш, Брянск. гос. инженерно-технол. акад. – Брянск : БГИТА, 2010. – 130 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/225801>

6.2.6. Управление качеством : учеб. пособие для вузов [Электронный ресурс] / Е.Н. Артемова, Н.Н. Ширшова. – Орел : ОрелГТУ, 2007. – 105 с. – Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/146336>

6.3 Программное обеспечение:

6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;

6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;

6.3.3. Microsoft Office стандартный 2013;

6.3.4. Microsoft Office Standard 2010;

6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition;

6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;

6.3.7. 7 zip (свободный доступ)

6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.4.1. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

6.4.2. Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

6.4.3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.elibrary.ru

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 704. <i>Самарская область, г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.7 Б</i>	Учебная аудитория на 12 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3234. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 39 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3239. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 30 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, экран)
4	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал) <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
5	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 3203б. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования: кисточки для очистки компьютеров и комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, выполнении индивидуальных заданий в форме деловой игры, проведении проблемных дискуссий. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимая с учетом результатов текущего контроля.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Тестирование

Тестовые задания по курсу «Менеджмент качества»

- 1. Материализованный результат процесса трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера – это:*
 - а) качество;
 - б) продукт;
 - в) уровень качества продукции;
 - г) свойство продукции.
- 2. Причина, конкретная движущая сила процесса создания продукции, способная улучшить один или несколько показателей качества продукции:*
 - а) фактор повышения качества продукции;
 - б) система управления качеством продукции;
 - в) условие повышения качества продукции;
 - г) мероприятия по повышению качества продукции.
- 3. К техническим факторам, влияющим на качество продукции, относятся:*
 - а) премирование за высококачественный труд;
 - б) состояние технической документации;
 - в) подбор, расстановка и перемещение кадров;
 - г) техническое обслуживание оборудования, оснастки.
- 4. Установление необходимого уровня качества продукции на основе анализа лучших научно-технических достижений в нашей стране и за рубежом для удовлетворения потребностей с наименьшими затратами происходит на стадии:*
 - а) исследования и проектирования;
 - б) изготовления;
 - в) обращения и реализации;
 - г) эксплуатации и потребления.
- 5. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям её создания и эксплуатации или потребления:*
 - а) качество;
 - б) номенклатура показателей качества продукции;
 - в) уровень качества продукции;
 - г) показатель качества продукции.
- 6. Показатели, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения, называются:*
 - а) экологическими показателями;
 - б) показателями безопасности;
 - в) показателями надежности;
 - г) показателями назначения.
- 7. Состояние объекта, при котором он соответствует всем требованиям научно-технической и конструкторской документации называется:*
 - а) работоспособным состоянием;

- б) неработоспособным состоянием;
- в) предельным состоянием;
- г) исправным состоянием;
- д) неисправным состоянием.

8. Деятельность по установлению правил, общих принципов, характеристик, рассчитанных для многократного использования на добровольной основе, направленная на достижение упорядоченности и повышение конкурентоспособности в области производства и оборота продукции, выполнения работ и оказания услуг:

- а) оценка уровня качества продукции;
- б) система сертификации;
- в) стандартизация;
- г) сертификация.

9. Объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении – это:

- а) качество;
- б) продукт;
- в) уровень качества продукции;
- г) свойство продукции.

10. Обстоятельства, обстановка, среда, в которых действует фактор повышения качества продукции – это:

- а) фактор повышения качества продукции;
- б) система управления качеством продукции;
- в) условие повышения качества продукции;
- г) мероприятия по повышению качества продукции.

11. Качество продукции обеспечивается и определяется качеством нормативно-технической документации на изготовление продукции, качеством оборудования, оснастки, инструментов, получаемого сырья, материалов, комплектующих на стадии:

- а) исследования и проектирования;
- б) изготовления;
- в) обращения и реализации;
- г) эксплуатации и потребления.

12. Показатели, характеризующие свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования, называют:

- а) экологическими показателями;
- б) показателями безопасности;
- в) показателями назначения;
- г) показателям и надежности.

13. Состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствует всем требованиям научно-технической и конструкторской документации называется:

- а) исправным состоянием;
- б) неисправным состоянием;
- в) работоспособным состоянием;
- г) неработоспособным состоянием
- д) предельным состоянием.

14. Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям:

- а) оценка уровня качества продукции;
- б) система сертификации;
- в) стандартизация;

г) сертификация.

15. Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением – это:

- а) качество;
- б) продукт;
- в) уровень качества продукции;
- г) свойство продукции.

16. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся:

- а) взаимоотношения в коллективе;
- б) планомерность и ритмичность работы;
- в) состояние испытательного оборудования;
- г) величина заработной платы.

17. Показатели, характеризующие уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукта, называют:

- а) показателями назначения
- б) экологическими показателями;
- в) показателями безопасности;
- г) показателями надежности.

18. Состояние объекта, при котором его дальнейшее применение по назначению недопустимо или нецелесообразно, либо восстановление его исправного или работоспособного состояния невозможно или нецелесообразно называется:

- а) работоспособным состоянием;
- б) неработоспособным состоянием;
- в) исправным состоянием;
- г) неисправным состоянием;
- д) предельным состоянием.

19. Действие или сумма действий, изменяющих условия повышения качества продукции:

- а) фактор повышения качества продукции;
- б) система управления качеством продукции;
- в) условие повышения качества продукции;
- г) мероприятия по повышению качества продукции.

20. Поддержание качества изготовленной продукции производится на стадиях:

- а) исследования и проектирования;
- б) изготовления;
- в) эксплуатации и потребления;
- г) обращения и реализации.

21. По стадии определения показатели качества продукции бывают:

- а) показатели, выраженные в натуральных единицах;
- б) единичные показатели;
- в) производственные показатели;
- г) групповые показатели.

22. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств:

- а) измерительный;
- б) регистрационный;
- в) расчетный;
- г) органолептический.

23. Показатели, характеризующие уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукта, называют:

- а) показателями назначения;
- б) экологическими показателями;
- в) показателями безопасности;

г) показателями надежности.

24. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы в целом:

- а) оценка уровня качества продукции;
- б) система сертификации;
- в) стандартизация;
- г) сертификация.

25. Событие, заключающееся в нарушении исправного состояния объекта при сохранении его работоспособного состояния – это:

- а) повреждение;
- б) поломка;
- в) отказ;
- г) дефект.

26. Группа методов, определяющих значения показателей качества продукции в зависимости от способа получения информации:

- а) органолептический;
- б) традиционный;
- в) социологический;
- г) качественный.

27. Организационные факторы, влияющие на качество продукции:

- а) организация учебы;
- б) обеспеченность материалами, сырьем;
- в) удержания за брак.

28. Совокупность показателей качества продукции по характеризующим свойствам, нормативно принятая для оценки уровня качества этой продукции – это:

- а) качество;
- б) номенклатура показателей качества продукции;
- в) уровень качества продукции;
- г) показатели качества продукции.

29. Группа методов, определяющих значения показателей качества продукции в зависимости от источника информации:

- а) измерительный;
- б) расчетный;
- в) социологический;
- г) качественный.

30. Каким термином определено долговременное Менеджмент качества и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции:

- а) Менеджмент качества;
- б) всеобщее Менеджмент качества;
- в) сертификация;
- г) стандартизация;
- д) метрология.

31. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, графика:

- а) свойство;
- б) принцип;
- в) закон;
- г) характеристика;
- д) потребность.

32. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий:

- а) услуга;
- б) объект;
- в) продукция;
- г) деньги;
- д) система.

33. *Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством:*

- а) система качества;
- б) уровень качества;
- в) относительное качество;
- г) характеристика;
- д) процесс.

34. *На какой стадии формируется качество продукции:*

- а) заключения контракта на поставку;
- б) изготовления;
- в) сборки;
- г) контроле качества;
- д) проектирования.

35. *С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики:*

- а) потребителя;
- б) руководства предприятия;
- в) вышестоящего органа управления;
- г) министерства;
- д) Госстандарта РФ.

36. *Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг:*

- а) механика;
- б) логика;
- в) квалиметрия;
- г) маркетинг;
- д) электроника.

37. *Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции:*

- а) росту импорта товаров;
- б) снижению конкурентоспособности;
- в) увеличению золотого запаса;
- г) росту экспортных возможностей;
- д) эффективному использованию природных ресурсов.

38. *С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:*

- а) аналогичной продукцией других предприятий;
- б) проектными данными;
- в) стандартами предприятия;
- г) контрольным образцом;
- д) эталоном (стандартом).

39. *На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара:*

- а) паспорта;
- б) рекламации;
- в) спецификации;
- г) чертежа;
- д) гарантии изготовителя.

40. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:

- а) соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
- б) соответствие качества результата труда установленным требованиям;
- в) соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
- г) соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
- д) соответствие мировым стандартам качества.

41. Какое подразделение на предприятии координирует планирование мероприятий в области качества:

- а) плановый отдел;
- б) технический отдел;
- в) технологический отдел;
- г) конструкторский отдел;
- д) отдел обеспечения качества.

42. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции:

- а) главный инженер;
- б) директор;
- в) зам. директора по качеству;
- г) начальник отдела технического контроля;
- д) начальник технического отдела.

43. Объектом качества может быть:

- а) деятельность или процесс;
- б) продукция;
- в) организация, система или отдельное лицо;
- г) любое из вышеперечисленных понятий.

44. Что влияет, в первую очередь, на процесс внедрения всеобщего управления качеством:

- а) общественное мнение;
- б) состояние экономики;
- в) рыночные отношения;
- г) законодательство страны;
- д) желание руководителей предприятий.

45. Что является необходимым условием перехода на предприятии к самоконтролю продукции:

- а) переподготовка персонала;
- б) изменение технологического режима;
- в) повышение качества технической документации;
- г) стимулирование руководства предприятия;
- д) разработка системы поощрения рабочих.

46. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции:

- а) Технические условия;
- б) стандарт;
- в) регламент;
- г) норматив;
- д) эталон.

47. Как называется деятельность, направленная на предотвращение дефектов и брака:

- а) оценивание;
- б) определение соответствия продукции стандартам;
- в) определение величины потерь;
- г) профилактика;
- д) экспертиза.

48. *Что является первым и последним этапом системы качества:*

- а) маркетинг;
- б) контроль;
- в) проектирование;
- г) квалификация персонала;
- д) организация работы служб технического контроля.

49. *Какими объектами являются стандарты предприятий и стандарты научно-технических обществ:*

- а) государственными;
- б) отраслевыми;
- в) региональными;
- г) авторского права;
- д) предприятий.

50. *С какого времени вводятся в действие государственные стандарты, принятые Госстроем РФ:*

- а) после их опубликования;
- б) после их государственной регистрации в Госстандарте РФ;
- в) после их принятия Госдумой;
- г) после утверждения Советом Федерации;
- д) через месяц после принятия Госдумой.

51. *На какой орган исполнительной власти возложен контроль за соблюдением требований по безопасности товаров в розничной сети:*

- а) Госторгинспекция;
- б) Территориальный орган Госстандарта РФ;
- в) Министерство сельского хозяйства РФ;
- г) Министерство труда и социальных вопросов;
- д) Министерство обороны.

52. *Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации:*

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) идентификация;
- д) менеджмент.

53. *Какой закон РФ был первым законодательным актом, вводящим в стране обязательную сертификацию:*

- а) О сертификации биржевых товаров;
- б) О защите прав потребителей;
- в) Об ответственности за продукцию;
- г) О сертификации продукции;
- д) О введении Государственного стандарта серии 9000.

54. *Как называется состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям, установленным в отношении основных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций:*

- а) исправность;
- б) отказ;
- в) безотказность;
- г) работоспособность;
- д) ремонтпригодность.

55. *Кто осуществляет испытания образцов продукции:*

- а) предприятие-изготовитель;
- б) покупатель;

- в) третья сторона;
- г) Госстандарт РФ;
- д) испытательные лаборатории.

56. Как называется процесс официального признания того, что органы по сертификации продукции и испытательные лаборатории имеют право проводить работы по сертификации:

- а) аттестация;
- б) аккредитация;
- в) приватизация;
- г) стандартизация;
- д) нормализация.

57. Кто определен в качестве национального органа по сертификации в Российской Федерации:

- а) Министерство экономики РФ;
- б) Госстрой РФ;
- в) Министерство высшего и специального образования;
- г) Госстандарт РФ;
- д) Министерство труда и социальных вопросов.

58. По чьей инициативе проводится добровольная система сертификации:

- а) производителя;
- б) покупателя;
- в) третьей стороны;
- г) Госстандарта РФ;
- д) министерства или объединения.

59. Кто представляет заявку на проведение сертификации системы качества:

- а) предприятие-изготовитель;
- б) дистрибьютер;
- в) покупатель;
- г) орган Госстандарта;
- д) местный орган власти.

60. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

- а) ценность продукта
- б) стоимость продукта
- в) цену продукта
- г) потребительские свойства продукта

Методика проведения тестирования

Цель тестирования - закрепление, углубление и систематизация знаний обучающихся, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы. Контроль знаний с помощью тестов позволяет:

- а) значительно ускорить процесс контроля и самоконтроля усвоения знаний,
- б) объективизировать процедуру оценки знаний.

Преподавательский контроль знаний обучающегося с помощью тестов осуществляется как в конце каждого практического занятия, так и перед сдачей зачета с оценкой (в целях определения готовности обучающихся к соответствующей форме аттестации), а также в ходе аттестации наряду с устной формой опроса.

Такая форма контроля позволяет постоянно в течение всего семестра отслеживать степень усвоения пройденного материала. Обучающимся, не удовлетворенным своими результатами, предоставляется возможность пройти повторное тестирование в течение семестра в часы консультаций.

Критерии оценки тестирования:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если они свободно владеют материалом, изученными по дисциплине терминами и понятиями и дают правильный ответ более, чем на половину вопросов, представленных для тестирования (то есть дают правильный ответ на 40 вопросов теста);

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, не владеющим основополагающими знаниями по поставленным вопросам, не ориентирующимся в основных понятиях, и дают правильный ответ менее, чем на половину вопросов, представленных для тестирования (то есть дают правильный ответ на 20 и менее вопросов теста).

Устный опрос

Вопросы для контрольного опроса

1. Что такое «качество продукции» и «качество труда».
2. Назовите основные причины низкого качества продукции АПК.
3. В чем актуальность проблемы повышения качества продукции.
4. Что такое технический уровень продукции.
5. Перечислите показатели качества продукции.
6. Перечислите показатели качества услуг.
7. Основные функции управления качеством.
8. Методы оценки показателей качества.
9. Контроль качества, сущность контроля, система контроля.
10. Служба контроля качества на предприятии.
11. Система профилактики брака.
12. Входной контроль качества получаемой продукции.
13. Информационное обеспечение служб контроля качества.
14. Контроль соблюдения технологической дисциплины.
15. Самоконтроль качества в производстве.
16. Стандартизация, объект, определение стандарта.
17. Виды стандартов.
18. Стандарты предприятия.
19. Совершенствование стандартизации.
20. Понятие сертификации.
21. Объекты сертификации, процесс подготовки к сертификации.
22. Форма и размеры знаков соответствия.
23. Процесс сертификации продукции его этапы.
24. Процедура проведения сертификации.
25. Инспекционный контроль сертифицированной продукции.
26. Основы законодательства в отношении потребителя.
27. Определение понятий потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец.
28. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах.
29. Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков товара.
30. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

Критерии и шкала оценки ответов на контрольные вопросы:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если вопросы раскрыты, изложены логично, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях; допускаются несущественные ошибки и пробелы в знаниях;

- оценка «не зачтено» выставляется, если уровень знаний обучающихся недостаточен для логичного изложения изучаемого материала, если он неуверенно ориентируется в рекомендуемой литературе, неуверенно или неполно отвечает на дополнительные вопросы.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет с оценкой по дисциплине проводится по вопросам.

Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Сущность и значение качества в условиях рыночных отношений
2. Современное понимание качества: основные термины и понятия.
3. Эволюция подходов к менеджменту качества. Основные этапы развития систем качества. Звезды качества.
4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
5. Качество продукции: определение, уровни, показатели, оценка.
6. Концепция качества Э.Деминга
7. Концепция качества Дж. Джурана
8. Концепция качества Ф. Кросби.
9. Концепция качества К. Исикавы.
10. Концепция качества А. Фейгенбаума.
11. Российский опыт управления качеством: эволюция систем качества.
12. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг.
13. Сущность и понятия всеобщего менеджмента качества- TQM. Принципы TQM.
14. Международный опыт управления качеством: японский подход.
15. Международный опыт управления качеством: американский подход.
16. Международный опыт управления качеством: европейский подход.
17. Процессное управление. Основные подходы к регламентации и управлению бизнес- процессами (в соответствии с требованиями МС ISO 9001-2000)
18. Экономика качества. Затраты на качество и их классификация.
19. Стандарты ISO серии 9000. Эволюция стандартов. Стандарт ISO 9001- 2000. Модель системы менеджмента качества. Основные принципы.
20. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.
21. Документационное обеспечение системы менеджмента качества в соответствии с МС ISO 9001-2000. Виды и уровни документации.
22. Реализация процессного подхода при разработке системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001-2000.
23. Реализация принципа «фокус на потребителя» в МС ISO 9001-2000.
24. Сертификация систем менеджмента качества. Основные виды, этапы. Аудиторские организации.
25. Премии качества: Премия Деминга за качество (DAP)
26. Премии качества: национальная награда за качество М. Бэлдриджа (MBNQA).
27. Премии качества: Европейская награда за качество (EQA).
28. Премии качества: Российская премия (приз) качества
29. Стандарты на системы экологического менеджмента. Особенности, структура и модель стандарта ISO 14 0001- 2004.
30. Система менеджмента профессионального здоровья и безопасности. Стандарты OHSAS 18001. Опыт применения в России.
31. Современные методы TQM. Японская система производства – Система TPS
32. Современные методы TQM . Система процессов, добавляющих ценность для потребителя - Система Gemba.
33. Современные методы TQM. Система планирования материалов для производства – MRP.
34. Современные методы TQM. система Just-In- Time (JIT). Система KANBAN.
35. Современные методы TQM. Система постоянных небольших изменений - Система Kaizen.
36. Современные методы TQM. Модель бездефектного производства «шесть сигм – «6 sigma» и бережливого производства «Lean production».
37. Современные методы TQM. Сбалансированная система показателей оценки эффективности организации - «BSC».

8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания

Шкала оценивания зачета с оценкой

Результат зачета	Уровень освоения компетенций	Критерии
«отлично»	высокий уровень	Обучающийся показал знания основных положений дисциплины, умение решать конкретные поставленные задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной литературе, умение правильно оценить полученные результаты расчетов.
«хорошо»	повышенный уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	пороговый уровень	Обучающийся имеет знания только по основному материалу, но не усвоил его детально, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала и испытывает затруднения в выполнении практических работ.
«неудовлетворительно»	минимальный уровень не достигнут	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими затруднениями выполняет практические работы или отказывается от ответа.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, решение тестовых заданий);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме экзамена.

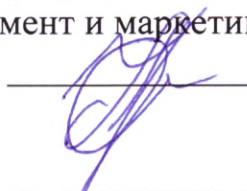
Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета с оценкой – устный в форме собеседования. Оценка по результатам зачета с оценкой – «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в нижеследующей таблице

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам дисциплины
3	Зачет с оценкой	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету с оценкой

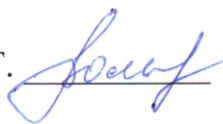
Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:
доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг» канд. экон. наук, доцент
Галенко Н.Н.



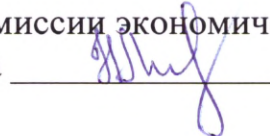
Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»
7 мая 2019 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой
канд. экон. наук, доцент Волконская А. Г.

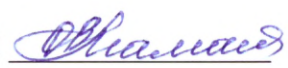


СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии экономического факультета
канд. экон. наук Н. Н. Липатова



Руководитель ОПОП ВО
д-р экон. наук, доцент О. В. Мамай



Начальник УМУ
канд. техн. наук, доцент С. В. Краснов

