

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет



ПОТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

_____ А.Г. Иванов

« 01 » 07 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.12 Управление качеством

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) Управление малым бизнесом

(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки Прикладная

(академическая /прикладная)

Форма обучения Очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2016

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины «Управление качеством» – формирование у будущих бакалавров целостного системного представления об управлении качеством, продукции, услуг, работ, о методах его оценки и измерения, об основах и методологии управления качеством, владении навыками стратегического анализа в области качества, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности.

1.2 Задачи дисциплины

Задачи дисциплины в соответствии с поставленной целью состоят в следующем:

- овладеть теоретическими основами и принципами управления качеством;
- овладеть основами управления качеством, а так же программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений
- выявить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России;
- овладеть правилами построения системы менеджмента качества на предприятии;
- научиться использовать инструменты менеджмента качества в повседневной практике.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Данная дисциплина призвана сформировать теоретико-методологический инструментарий бакалавра по направлению 38.03.02 Менеджмент.

Курс опирается на общеэкономические и методологические дисциплины – «Общая экономическая теория», «Управление проектами», «Стратегическое управление».

Дисциплина «Управление качеством», в свою очередь, дает знания и умения, которые являются необходимыми для усвоения дисциплин, читаемых в последующем: «Производственный менеджмент».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-6, ПК-10.

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Основы теории, принципы, концепции, процессный подход, методы разработки и оценки системы управления качеством, методы разработки, анализа, осуществления стратегии качества для повышения конкурентоспособности	– применять стратегический анализ системы менеджмента качества, – разрабатывать и осуществлять стратегию организации в области качества; – разрабатывать и оценивать эффективность системы управления качеством, направленной на обеспечение	– методами разработки и оценки эффективности системы управления качеством – методами стратегического анализа; – методами разработки и осуществления стратегии качества; – процессным подходом.

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
			организации	конкурентоспособности	
2.	ПК-6	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	– основные понятия управления проектом изменений, связанных с управлением качеством; – программы внедрения инноваций или организационных изменений в области менеджмента качества; – методы оценки уровня качества процессов и продукции в проекте улучшения менеджмента качества	– применять методы анализа и оценки уровня качества процессов и продукции в проектах организационных изменений по решению проблем в области менеджмента качества,	–методами анализа и оценки уровня качества продукции, процессов в проекте организационных изменений, в программе внедрения инноваций в области менеджмента качества.
3.	ПК-10	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	– Методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в области управления качеством – методы и количественные и качественные показатели оценки технического уровня продукции, статистические методы контроля и управления качеством для решения задач управления.	– Применять методы количественного и качественного анализа информации в области менеджмента качества – методы оценки технического уровня продукции, статистические методы контроля и управления качеством; – анализировать результаты контроля качества и на этой основе предлагать мероприятия по повышению качества продукции для решения задач управления.	Количественными и качественными методами оценки и контроля в области управления качеством для принятия управленческих решений

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2зач.ед. (72 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице
(для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр 6
Контактная работа, в том числе:		56,2	56,2
Аудиторные занятия (всего)		54	54
Занятия лекционного типа		18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		36	36
Иная контактная работа:		4,2	4,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		15,8	15,8
Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям. Подготовка к решению заданий, кейс-study		6	6
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, докладов-презентаций подготовка к выполнению заданий, кейс-study).		5	5
Подготовка к текущему контролю		4,8	4,8
Контроль:			
Подготовка к зачету			
Общая трудоемкость	Час	72	72
	в том числе контактная работа	56,2	56,2
	зач. ед.	2	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Темы дисциплины, изучаемые в 6 семестре (очная форма)

№	Наименование тем	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Понятие качества и управления качеством.	12	3	6		3
2.	Теоретические и исторические аспекты управления качеством	11	3	6		2
3.	Основные методы и инструменты управления качеством.	12	3	6		3
4.	Стандартизация	11	3	6		2
5.	Процессный подход в управлении качеством	12	3	6		3
6.	Перспективные системы и методы качества	11,8	3	6		2,8
	Итого по дисциплине:		18	36		15,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные

занятия, СР – самостоятельная работа студента.

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Понятие качества и управления качеством.	Сущность качества и управления качеством. Принципы менеджмента качества. Качество на производственных предприятиях 19 – 21 вв. Эволюция подходов к управлению качеством. Система менеджмента качества.	Контрольные вопросы
2.	Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России. Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки. Теория и практика зарубежного управления качеством. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством.	Контрольные вопросы
3.	Основные методы и инструменты управления качеством.	Диаграмма К. Исикавы. Диаграмма Парето. Контрольные листки. Контрольные (технологические) карты. Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Блок-схемы. Сферы приложения методов управления качеством.	Контрольные вопросы
4.	Стандартизация	Понятие и принципы стандартизации. Стандарты и технические регламенты. Основы государственной системы стандартизации. Категории и виды стандартизации. Документарное обеспечение стандартизации.	Контрольные вопросы
5.	Процессный подход в управлении качеством	Процессный подход. Процессы вспомогательные в современной организации. Сети процессов. Системы качества. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	Контрольные вопросы
6.	Перспективные системы и методы качества	ИСО 9000. Система «6 сигма». Концепции JIT, Канбан, Кайдзен.	Контрольные вопросы

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Понятие качества и управления качеством.	Понятие качества. Принципы менеджмента качества. Эволюция подходов к управлению качеством. Система менеджмента качества.	Контрольные вопросы Доклад-презентация, сообщение
2.	Теоретические и исторические аспекты управления качеством	БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством.	Контрольные вопросы Доклад-презентация, сообщение
3.	Основные методы и инструменты управления	Диаграмма К. Исикавы. Блок-схемы. Сферы приложения методов управления качеством.	Контрольные вопросы Задание

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	качеством.		Кейс-study
4.	Стандартизация	Понятие и принципы стандартизации. Стандарты и технические регламенты. Основы государственной системы стандартизации. Категории и виды стандартизации. Документарное обеспечение стандартизации.	Контрольные вопросы Доклад-презентация, сообщение Задание
5.	Процессный подход в управлении качеством	Процессы вспомогательные производственных в современной организации. Основные и Стандартизация Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	Контрольные вопросы Кейс-study
6.	Перспективные системы и методы качества	Система «6 сигма». Канбан Кайдзен.	Контрольные вопросы Доклад-презентация, сообщение Задание

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка учебного (теоретического) материала	1. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. (Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г). [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya ;
2	Выполнение индивидуальных заданий	1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. (Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г). [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
3	Подготовка докладов-презентаций, сообщений	1. Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ. (Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г). [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya .
4	Подготовка к решению заданий, кейс-study	1. Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. (Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г). [Электронный ресурс] - Режим доступа:

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины лекции, практические занятия, консультации являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

Лекции в форме презентации с использованием мультимедийной аппаратуры обеспечивают более высокий уровень понимания сложных структур, схем взаимосвязей отдельных элементов.

Семинарские занятия предполагают организацию сообщений, докладов-презентаций по отдельным вопросам, что способствует формированию более глубоких знаний по теме семинарского занятия, а также развитию навыков поиска, анализа необходимой информации, навыков публичной защиты своей позиции. При подготовке докладов-презентаций обучающиеся представляют результаты исследования с использованием программы PowerPoint..

Дополнительной целью практических занятий является контроль усвоения пройденного материала. На практических занятиях также осуществляется проверка выполнения заданий.

При проведении практических занятий участники готовят и представляют небольшие сообщения по наиболее важным теоретическим аспектам текущей темы, отвечают на вопросы преподавателя и других слушателей. В число видов работы, выполняемой слушателями самостоятельно, входят: поиск и изучение литературы по рассматриваемой теме а так же поиск и анализ научных статей.

Отдельные темы дисциплины предполагают решение разноуровневые задания, кейс-study. Это позволяет осуществлять текущий контроль знаний и умений по дисциплине.

Интерактивные и информационно-коммуникативные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях, в сочетании с внеаудиторной работой создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается особый порядок освоения указанной дисциплины. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Вышеозначенные образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освоения дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемо-

го в аспекте социально-направленной позиции будущего специалиста, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

Рекомендации по использованию интерактивных и информационных образовательных технологий были осуществлены согласно методическим указаниям к подобного рода работам. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Освоение дисциплины предполагает две основные формы контроля – текущая и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы и предполагает овладение материалами лекций, литературы, программы, работу обучающихся в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение работ в форме докладов-презентаций, сообщений, решении тестов для самостоятельной работы обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Он предназначен для оценки самостоятельной работы слушателей по решению тестов, выполнению практических заданий. Оценивается также активность и качество результатов практической работы на занятиях, участие в обсуждениях и т.п. Для контроля освоения содержания дисциплины используются оценочные средства. Они направлены на определение степени сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала, предполагает контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умения и навыков, определяемых по ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки в качестве результатов освоения учебной дисциплины.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

4.1.1. Контрольные вопросы к семинарским занятиям по теме 1 «Понятие качества и управления качеством»

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Охарактеризуйте принципы менеджмента качества.
4. Какие подходы к управлению качеством вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
5. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции/услуг?
6. В чем заключается значение УК на современном этапе?
8. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

ПК-10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – если обучающийся не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – обучающийся демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – обучающийся демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – обучающийся демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

4.1.2. Подготовка докладов-презентаций, сообщений по учебной дисциплине

Алгоритм работы:

- 1) Поиск литературы и анализ литературы и источников по данной проблеме.
- 2) Подготовка доклада-презентации доклада в творческой (продуктивной) переработке, где главное внимание уделяется новизне содержания, анализу его социальной ценности с учетом уже имеющихся достижений в определенной области знаний, при написании руководствоваться

Темы докладов-презентаций, сообщений к семинарским занятиям по теме 1 «Понятие качества и управления качеством»:

1. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
2. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
3. С чем ассоциируется понятие «качество» в нашей повседневной жизни?
4. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?

5. Поясните систему Тейлора с позиций общего менеджмента и управления качеством.
6. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
7. Охарактеризуйте роль ценовой и неценовой конкуренции в формировании рыночных отношений.
8. Перечислите основные типы конкурентной борьбы фирм. В чем их достоинства и недостатки.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

ПК- 10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей

Критерии оценки доклада, сообщения:

«неудовлетворительно» – сообщение, доклад-презентация не подготовлен;

«удовлетворительно» – сообщение, доклад-презентация, представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников;

«хорошо» –сообщение, доклад представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию;

«отлично» –сообщении, докладе-презентации отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов, сделанных сообщении, докладе-презентации.

4.1.3. Кейс-study

Алгоритм работы:

- 1) Деление обучающихся по группам, изучение и анализ кейса.
- 2) Подготовка ответа в творческой (продуктивной) переработке, где главное внимание уделяется новизне содержания, анализу его социальной ценности с учетом уже имеющихся достижений в определенной области знаний.

Кейс

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2016 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2015 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из

них 10 случаев - замена неисправных комплектующих, 7 случаев - некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая - перегорание предохранителей.

В 2016 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:

Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2016 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества - ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы к кейсу:

- Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
- На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
- Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

ПК- 10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – если обучающийся не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – обучающийся демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – обучающийся демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – обучающийся демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

4.1.4 Задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и

методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности

1. Объясните цели деятельности государственной системы стандартизации (ГСС) в РФ
2. Перечислите основные принципы стандартизации.
3. Охарактеризуйте экономическую выгоду управления качеством на предприятии
4. Выделите основные этапы формирования управления качеством как научного направления.
5. Объясните сходства и различия между требованиями и потребностями потребителей.
6. Объясните роль и место сертификации в производственных и рыночных отношениях.
7. Поясните, в каких случаях проводятся улучшающие действия.
8. Раскройте суть инструмента качества – диаграмма Парето.
9. Назвать основные положения Закона «О защите прав потребителей».
10. Поясните правило построения гистограммы 11. Диаграмма К. Исикавы.
11. Диаграмма Парето.
12. Контрольные листки.
13. Контрольные (технологические) карты.
14. Гистограммы.
15. Диаграммы рассеивания.
16. Блок-схемы.
17. Сферы приложения методов управления качеством.
18. Понятие и принципы стандартизации.
19. Стандарты и технические регламенты.
20. Основы государственной системы стандартизации.
21. Категории и виды стандартизации.
22. Документарное обеспечение стандартизации.
23. Процессы в современной организации.
24. Основные и вспомогательные процессы; сети процессов.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

ПК- 10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – если обучающийся не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – обучающийся демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – обучающийся демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – обучающийся демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

4.1.5. Задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины.

1. Правило десятикратного увеличения затрат.
2. Поясните, в каких случаях проводятся корректирующие действия.
3. Поясните, в каких случаях проводятся предупреждающие действия.
4. Охарактеризуйте отношения, возникающие при стандартизации.
5. Охарактеризовать основные виды погрешности измерений.
6. Охарактеризуйте суть системы «бсигм» и приведите примеры
7. Приведите примеры показателей качества, оцениваемых по шкалам отношений.
8. Поясните принцип построения диаграммы Исикавы («Рыбий «скелет»).
9. Объясните, в какой ситуации появится риск поставщика
10. Покажите на примере при каком условии гистограмму можно считать объективной.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПК-6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

ПК- 10 владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – если обучающийся не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – обучающийся демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – обучающийся демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – обучающийся демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность и содержание управления качеством.
2. Развитие менеджмента качества в России.
3. Цели и задачи менеджмента качества. Субъект и объект управления.
4. Многоаспектность категории «качество».
5. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя.
6. Системы управления качеством продукции (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
7. Круг менеджмента качества.
8. Цикл Деминга (PDCA)
9. Концепция ежегодного улучшения качества (AQI) Джурана.

10. Модель Фейгенбаума.
11. Жизненный цикл продукции – петля качества.
12. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
13. Правило построения диаграммы Исикавы
14. Диаграмма Парето.
15. Контрольные карты Шухарта
16. Диаграммы рассеивания.
17. Стандартизация в управлении качеством.
18. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000)
19. Понятия, виды, методы и формы стандартизации.
20. Стандарты ИСО 14000 по охране окружающей среды.
21. Определение стандарта и стандартизации.
22. Принципы и методы стандартизации.
23. Международная стандартизация и стандарты серии ISO.
24. Эволюция стандартизации.
25. Категории стандартов, действующих на территории РФ.
26. Процессный подход в области управления качеством.
27. Процессы менеджмента качества.
28. Сети процессов.
29. Вспомогательные процессы в современной организации.
30. Охарактеризуйте основные инструменты совершенствования бизнес-процессов.
31. Премия Российской Федерации по качеству.
32. Зарубежный опыт управления качеством
33. Премия по качеству Болдриджа.
34. Премия Деминга.
35. Современные концепции и модели управления качеством.
36. Сущность и элементы концепции «6 сигма».
37. Опыт использования метода «6 сигм» в отечественных и зарубежных компаниях.
38. Сущность и элементы модели «Кайдзен».
39. Сущность и элементы системы «Канбан».
40. Сущность и элементы концепции JIT.

Методические рекомендации к сдаче зачета и критерии ответа

Промежуточная аттестация традиционно служит основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

Итоговой формой контроля форсированности компетенций у обучающихся по дисциплине является зачет. Обучающиеся обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом.

ФОС промежуточной аттестации состоит из трех теоретических вопросов к зачету по дисциплине.

Зачет по дисциплине преследует цель оценить работу обучающегося за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Форма проведения зачет: устно.

Преподавателю дисциплины предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины.

Результат сдачи зачета заносится преподавателем в зачетную ведомость и зачетную книжку.

Ответ обучающегося на зачете по дисциплине «Управление качеством» оценивается

зачтено или незачтено.

Критерии оценки:

«не зачтено» – обучающийся показал пробелы в знаниях основного учебного материала, значительные пробелы в знаниях теоретических компонентов программы; неумение ориентироваться в основных научных теориях и концепциях, связанных с осваиваемой дисциплиной, неточное их описание; слабое владение научной терминологией и профессиональным инструментарием; допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренной дисциплиной расчетно-графического задания, изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками;

«зачтено» – обучающийся показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, систематизированные, глубокие и полные знания теоретических компонентов дисциплины; умение ориентироваться в научных теориях, концепциях и направлениях, связанных с осваиваемой дисциплиной; умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; точное использование научной терминологии, владение профессиональным инструментарием; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; умение свободно выполнять тест, предусмотренный дисциплиной, освоил основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной дисциплиной; показал всестороннюю глубокую разработку практического задания с использованием широкого круга источников информации, самостоятельность решения задачи и приводимых суждений; все расчеты сделаны правильно; выводы вытекают из содержания задачи, предложения обоснованы, в изложении ответа нет существенных недостатков.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература:*

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017, 204 с. ISBN: 978-5-394-02226-5 Режим доступа http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1
2. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] ,Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017,<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
3. Эванс Д. Управление качеством: учебное пособие Москва: Юнити-Дана, 2015, 671с. ISBN: 5-238-01062-1 [Электронный ресурс] Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436700&sr=1

*Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2.Дополнительная литература:

1. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие, [Электронный ресурс] Издательство: Директ-Медиа, 2017 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455512&sr=1.
2. Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие. Издательство: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015 ISBN: 978-5-8265-1401-6Режим доступа http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661&sr=1
3. Салдаева Е. Ю., Цветкова Е. М. Управление качеством: учебное пособие. Издательство: ПГТУ, 2017 режим доступаhttp://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=461637&sr=1

5.3. Периодические издания:

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Вопросы экономики
3. Генеральный директор

4. Экономика: теория и практика
5. Экономика устойчивого развития
6. Проблемы теории и практики управления
7. Экономические стратегии
8. Экономика устойчивого развития

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Издательский Дом ИНФРА-М» (доступ через Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ). URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
3. Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ, который является специфично организованной ЭБС, дополненной развитой системой функций обучения. URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
4. Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.edu.ru/>.
5. Сообщество менеджеров. <http://www.e-xecutive.ru>
6. Административно-управленческий портал. URL: <http://www.aup.ru>
7. Журнал «Секрет фирмы». URL: <http://secretmag.ru>
8. Экспертный канал «Открытая экономика». URL: <http://www.opec.ru>
9. Деловая пресса. URL: <http://www.businesspress.ru/>
10. Каталог электронных библиотек. URL: <http://www.allbest.ru/libraries.htm>.
11. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/>
12. Коллекция журналов издательства Elsevier на портале ScienceDirect <http://www.sciencedirect.com/>
13. URL: <http://expert.ru/> – Официальный сайт журнала «Эксперт» и Рейтингового агентства «Эксперт».

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общие рекомендации по осуществлению самостоятельной работы представлены в методических указаниях, которые составлены в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по 27 и 38 УГСН. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол No 8 от 29 июня 2017 г. Предназначены для студентов экономического факультета всех специальностей и направлений подготовки. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием образовательных технологий.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в

учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Для подготовки к лекциям необходимо изучить основную и дополнительную литературу по заявленной теме и обратить внимание на те вопросы, которые предлагаются к рассмотрению в конце каждой темы. При изучении основной и дополнительной литературы, студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции при выполнении следующих условий:

- 1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;
- 2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;
- 3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности менеджера;
- 4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;
- 5) разработка предложений преподавателю в части доработки и совершенствования учебного курса;
- 6) подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по проблемам качества.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются обучающимися знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Важнейшим элементом самостоятельной работы является подготовка и выполнение разноуровневых заданий. Этот вид самостоятельной работы позволяет углубить теоретические знания и расширить практический опыт обучающегося, его способность генерировать собственные идеи, умение выслушать альтернативную точку зрения, аргументированно отстаивать свою позицию. Выполнение заданий имеет целью выявить степень усвоения системы знаний, включающей теоретическую и практическую составляющие учебной дисциплины.

В ходе самоподготовки к практическим занятиям обучающийся осуществляет сбор и обработку материалов по тематике его исследования, используя при этом открытые источники информации (публикации в научных изданиях, аналитические материалы, ресурсы сети Интернет и т.п.), а также практический опыт и доступные материалы объекта исследования.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на практических (семинарских) занятиях.

Самостоятельная работа обучающихся проводится с целью закрепления и систематизации теоретических знаний, формирования практических навыков по их применению при решении экономических задач в выбранной предметной области. Самостоятельная работа включает: изучение основной и дополнительной литературы, проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовку к практическим занятиям, подготовка рефератов, докладов, подготовка к заданиям.

Самостоятельная работа обучающихся по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы обучающихся включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным

аппаратом и формирования представлений о комплексе теоретического и аналитического инструментария, используемого в рамках данной отрасли знания.

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу обучающиеся выполняют доклады-презентации, сообщения, задания, кейс-study[^] нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленных компетенций, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, материалы для публичного их представления и обсуждения.

Подготовка *сообщения, доклад-презентации* – закрепление теоретических основ и проверка знаний студентов по вопросам основ и практической организации научных исследований, умение подбирать, анализировать и обобщать материалы, раскрывающие связи между теорией и практикой. Подготовка презентации предполагает творческую активность слушателя, умение работать с литературой, владение методами анализа данных и компьютерными технологиями их реализации.

Подготовка кейс-study – проверка знаний обучающихся по вопросам основ и практической организации научных исследований, умение подбирать, анализировать и обобщать материалы, раскрывающие связи между теорией и практикой. Подготовка предполагает творческую активность слушателя, умение работать с литературой, владение методами анализа данных и компьютерными технологиями их реализации.

Текущий контроль самостоятельной работы обучающихся осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий. Описание заданий для самостоятельной работы обучающихся и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

При изучении дисциплины «управленческий учет» используется следующее программное обеспечение: MicrosoftPowerPoint, MicrosoftWord, MicrosoftExcel.

8.2 Перечень информационных справочных систем

Обучающимся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» (<http://www.biblioclub.ru>)

Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.com>)

Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)

Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<https://znanium.com>)

Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru (<http://www.book.ru>)

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (MicrosoftOf-

		fice 2016). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (MicrosoftOffice 2016). Ауд. 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра мировой экономики и менеджмента ауд. 236
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (MicrosoftOffice 2016). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н