

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Воронежский филиал

Международно-правовой факультет

Кафедра экономики, финансов и менеджмента

Утверждена
решением кафедры
Протокол от «29» сентября 2016 г.
№ 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА АДАПТАЦИОННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03 «Управление качеством»

по направлению подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

профиль «Управление человеческими ресурсами»

квалификация бакалавр

очная форма обучения

(набор 2014 года)

Воронеж, 2016 г.

Автор–составитель:

Доцент, кандидат
экономических
наук, доцент
кафедры

экономики, финансов и
менеджмента

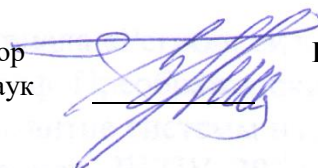


Нестеренко В.И.

Заведующий кафедрой

экономики, финансов и
менеджмента

Профессор, доктор
экономических наук



**Преображенский
Б.Г.**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по адаптационной дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения адаптированной образовательной программы	4
2. Объем и место адаптационной дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы	4
3. Содержание и структура адаптационной дисциплины	5
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по адаптационной дисциплине	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению адаптационной дисциплины	15
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по адаптационной дисциплине	15
6.1. Основная литература	15
6.2. Дополнительная литература	16
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	16
6.4. Нормативно-правовые документы	16
6.5. Интернет-ресурсы	16
6.6. Справочные системы	16
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	16

1. Перечень планируемых результатов обучения по адаптационной дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Адаптационная дисциплина «Управление качеством» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

ПК-17 способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

Формирование ПК-17 осуществляется в рамках одного этапа и включает в себя действия по формированию способности оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

1.2. В результате освоения адаптационной дисциплины у студентов должны быть:

- *сформированы знания:*
 - базовые понятия управления качеством, их сущность, взаимосвязь и взаимообусловленность;
 - основы современных подходов к управлению качеством в организации;
 - современную концепцию качества;
 - механизм управления качеством в организации;
 - особенности проведения сертификации;
 - основные методы контроля и управления качеством.
- *сформированы умения:*
 - использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании);
 - использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и обеспечения конкурентоспособности предприятия;
 - применять практические навыки по оценке затрат на качество;
 - выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии;
 - использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач в области управления качеством;
 - систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качеством, редактировать, реферировать и рецензировать тексты профессионального содержания в сфере менеджмента;
 - анализировать процессы управления качеством в системе международного бизнеса.
- *сформированы навыки:*
 - оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения управления качеством;
 - самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством;
 - исследовательской деятельности в области управления качеством;
 - постановки цели и формулировки задач, связанных с реализацией профессиональных функций в области управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;
 - овладения компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности.

2. Объем и место адаптационной дисциплины в структуре АОП ВО

Адаптационная дисциплина Б1.В.03 «Управление качеством» относится к дисциплинам базовой части блока Б.1. вариативной части дисциплин ОП ВО направления 38.03.02 «Менеджмент». Освоение дисциплины осуществляется в 7 семестре 4 курса. Общая трудоёмкость дисциплины 6 ЗЕ.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в освоения основной образовательной программы высшего образования, а также на приобретенные ранее умения и навыки.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен в форме устного ответа на вопросы контрольно-измерительного инструмента. для определения сформированности компетенции.

Общее количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем:

Таблица 1

Объем дисциплины															
Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.													
		Всего	Семестр (триместр), курс ³												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Очная форма обучения															
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		90							90						
лекционного типа (Л)		36							36						
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)															
практического (семинарского) типа (ПЗ)		54							54						
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)															
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		90							90						
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен							экз						
	час.	36							36						
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		216/6							216 /6						

3. Содержание и структура адаптационной дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемос ти**, промежудо чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Сущность понятия качества	16	4		4		8	О
Тема 2	История управления качеством	16	4		4		8	О
Тема 3	Современная концепция менеджмента качества	24	4		8		12	О, Г
Тема 4	Сертификация продукции и систем качества	36	6		12		18	О,Г

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемос- ти**, промежуто- чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 5	Основные методы контроля и управления качеством	36	6		12		18	О,Т
Тема 6	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	20	4		6		10	О, Г
Тема 7	Экономические проблемы качества	16	4		4		8	О, ДБ
Тема 8	Менеджмент как средство повышения качества	16	4		4		8	О,ДБ
Промежуточная аттестация		36						Экзамен
Всего:		216	36	0	54	0	90	

примечание:

** - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), дебаты (ДБ), групповое обсуждение (Г).

Содержание адаптационной дисциплины

Тема 1

Сущность понятия качества

Понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Конкурентоспособность, ценность и стоимость. Качество жизни.

Тема

.История управления качеством

Стадии развития философии качества. Эволюция методов обеспечения качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Этапы эволюции в области качества.

Тема 3

Современная концепция менеджмента качества.

Сущность системы менеджмента качества. Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях.

Тема 4

Сертификация продукции и систем качества

Сущность и содержание сертификации. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000. Правовые основы сертификации в РФ. Практика сертификации в России и за рубежом. Документация системы менеджмента качества. Сертификация и аудит систем качества.

*Тема 5**Основные методы контроля и управления качеством*

Классификация видов контроля продукции. Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции. Инструменты управления качеством.

*Тема 6**Квалиметрия: роль, методы, области практического применения*

Правовые основы метрологической деятельности. Государственная метрологическая служба в РФ. Государственный метрологический надзор. Схема российской службы калибровки.

*Тема 7**Экономические проблемы качества.*

Переход понятия качества в экономическую категорию. Затраты на качество. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество. Функция потерь Г. Тагути.

*Тема 8**Менеджмент как средство повышения качества.*

Реинжиниринг бизнес-процессов. Реструктуризация предприятий и компаний. Метод «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». Управление знаниями. Функционально-стоимостный анализ. Управление персоналом.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по адаптационной дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации адаптационной дисциплины «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:

- ✓ наблюдение за поведением студентов во время занятий, за проявлением заинтересованности к содержанию занятия лекционного типа;
- ✓ вопросы студентам и ответы студентов на понимание новой терминологии, с которой знакомятся студенты на занятии (по ходу занятия).

- при проведении практических занятий:

Тема 1. Сущность понятия качества.

Формы текущего контроля – опрос, дебаты

Вопросы для опроса:

1. Раскройте понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов.
2. Что означают: конкурентоспособность, ценность и стоимость? Объясните их взаимосвязь и взаимозависимость.
3. Какими критериями определяется качество жизни? Факторы, определяющие уровень благосостояния и социальной защищенности граждан.

Тема 2. История управления качеством.

Форма текущего контроля – опрос.

Вопросы для опроса:

1. Выделите стадии развития философии качества.
2. Изложите эволюцию методов обеспечения качества в мировой экономике.
3. Объясните в чем взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4. Выделите этапы эволюции в области качества.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Формы текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. Основные принципы, на которых строится современная система управления качеством продукции.
2. Что означает концепция TQM?
3. Выделите этапы формирования концепции TQM.

Вопросы для группового обсуждения:

1. История и проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
2. Проблемы конкурентоспособности российских товаров на международном рынке.
3. Основные направления повышения качества продукции и повышения конкурентоспособности российских предприятий.

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества.

Формы текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. В чем заключается сущность и содержание сертификации?
2. Обобщите историю создания стандартов качества.
3. Как складывалась система стандартов ИСО семейства 9000.
4. Какая документация оформляется при внедрении системы менеджмента качества?

Вопросы для группового обсуждения:

1. В чем заключаются правовые основы сертификации в РФ?
2. Обобщите практику организации сертификации в России и за рубежом.

Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством.

Формы текущего контроля – опрос, тестирование.

Вопросы для опроса:

1. По каким признакам осуществляется классификация видов контроля продукции?
2. В чем особенность способов применения статистических методов управления качеством продукции?
3. Какие существуют инструменты управления качеством?

Тесты:

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.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

- 2. 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 потреблении.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 3. 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.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 4. Формирование уровня качества, соответствующего высшей категории качества, современным достижениям и прогнозу общественных потребностей на период производства продукции, а также подготовка комплекта научно-технической документации для изготовления, обращения, потребления и эксплуатации, при соблюдении установленных экономических показателей является целью управления на стадии:**
- а) Исследования и проектирования.
 - б) Изготовления.
 - в) Обращения и реализации.
 - г) Эксплуатации и потребления.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 5. Показатели, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения, называют:**
- а) Экологическими показателями.
 - б) Показателями безопасности.
 - в) Показателями надежности.
 - г) Показателями назначения.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 6. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от способа получения информации относятся:**
- а) Традиционный.
 - б) Регистрационный.
 - в) Социологический.
 - г) Органолептический.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 7. 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.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

8. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся:

- а) Удержания за брак.
- б) Качество технологического оборудования, оснастки, инструмента.
- в) Обеспеченность материалами, сырьем.
- г) Организация учебы.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

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

- а) Исследования и проектирования.
- б) Изготовления.
- в) Обращения и реализации.
- г) Эксплуатации и потребления.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

10. 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) Показатель качества продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

11. 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) Показателями надежности.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

12. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от источника информации относятся:

- а) Измерительный.
- б) Экспертный.
- в) Расчетный.
- г) Социологический.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

- 13. Действие или сумма действий, изменяющих фактор или условия повышения качества продукции, в которых действует фактор повышения качества продукции:**
- а) Фактор повышения качества продукции.
 - б) Система управления качеством продукции.
 - в) Условие повышения качества продукции.
 - г) Мероприятия по повышению качества продукции.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 14. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся:**
- а) Взаимоотношения в коллективе.
 - б) Плановость и ритмичность работы.
 - в) Состояние испытательного оборудования.
 - г) Величина заработной платы.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 15. Поддержание качества изготовленной продукции производится на стадиях:**
- а) Исследования и проектирование.
 - б) Изготовления.
 - в) Обращения и реализации.
 - г) Эксплуатации и потребления.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 16. По стадии определения показатели качества продукции бывают:**
- а) Показатели, выраженные в натуральных единицах.
 - б) Единичные показатели.
 - в) Производственные показатели.
 - г) Групповые показатели.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 17. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств:**
- а) Измерительный.
 - б) Регистрационный.
 - в) Расчетный.
 - г) Органолептический.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 18. 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.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 19. Совокупность управляющих органов и объектов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств при управлении качеством продукции:**
- а) Управление качеством продукции.
 - б) Система управления качеством продукции.

- в) Объект управления.
- г) Оценка уровня качества продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

20. К социальным факторам, влияющим на качество продукции:

- а) Организация работ с поставщиками.
- б) Качество исходных материалов, сырья, комплектующих.
- в) Состояние воспитательной работы.
- г) Соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

21. По способу выражения показатели качества продукции бывают:

- а) Относительные показатели.
- б) Проектные показатели.
- в) Показатели, выраженные в стоимостных единицах.
- г) Базовые показатели.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответ.

22. Показатели, характеризующие особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании и т.д., называются:

- а) Показателями назначения.
- б) Показателями безопасности.
- в) Показателями надежности.
- г) Экологическими показателями.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

23. Показатели, характеризующие свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива, энергии, называют:

- а) Показателями стандартизации и унификации.
- б) Патентно-правовыми показателями.
- в) Показателями технологичности.
- г) Показателями экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

24. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей:

- а) Измерительный.
- б) Регистрационный.
- в) Расчетный.
- г) Органолептический.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

25. В системе управления качеством процессы, от которых зависит качество продукции и на которые направлен процесс управления:

- а) Управление качеством продукции.
- б) Система управления качеством продукции.
- в) Объект управления.
- г) Оценка уровня качества продукции.

- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения.

Формы текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. В чем заключается понятие и сущность квалиметрии?
2. Изложите правовые основы метрологической деятельности.
3. Какие функции выполняет Государственная метрологическая служба в РФ?
4. С какой целью создан Государственный метрологический надзор?

Вопросы для группового обсуждения:

1. Объясните назначение и схему российской службы калибровки.
2. Организация метрологического надзора на уровне региона.

Тема 7. Экономические проблемы качества.

Формы текущего контроля – опрос, дебаты.

Вопросы для опроса:

1. Как Вы объясните переход понятия качества в экономическую категорию?
2. Оправданы ли экономические затраты на качество?
3. Как составляются отчеты по затратам на качество?
4. Объясните практическую значимость функция потерь Г. Тагути.

Тема дебатов:

1. Экономические проблемы при внедрении систем менеджмента качества в Российской Федерации.

Тема 8 Менеджмент как средство повышения качества.

Формы текущего контроля – опрос, дебаты.

Вопросы для опроса:

1. С какой целью осуществляется реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях?
2. Что означает реструктуризация предприятий и компаний?
3. С какой целью внедряется система «всеобщего обслуживания оборудования»?

Вопросы для дебатов:

1. Оценка качества управления знаниями в Российской Федерации.
2. Проблемы управления персоналом на российских предприятиях.

- 4.1.2 Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Экзамен проводится с помощью контрольно-измерительных инструментов посредством устного ответа на вопросы.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиотрансляции с использованием программы синтеза речи.

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, в форме аудиотрансляции с использованием программы синтеза речи.

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. Эти средства могут быть предоставлены Воронежским филиалом РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций определены «Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 01.09.2016 №114-217/1.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

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. Эти средства могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

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

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций определены «Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 01.09.2016 №114-217/1.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по адаптационной дисциплине «Управление качеством»

1. Что такое качество и каково его основное содержание и понятие?
2. В чем Вы видите взаимосвязь между понятиями; качество, надежность, конкурентоспособность, ценность и стоимость?
3. Как Вы сочетаете понятия качество: проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта, качество жизни?

4. В чем взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами?
5. Как можно классифицировать показатели качества?
6. В чем причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции?
7. В чем заключаются потребительские ценности продукции?
8. В чем причины повышения качества товаров, конкурентоспособности изделия, фирмы?
9. Какие существуют направления европейской политики исследований в области качества жизни?
10. Какие можно выделить стадии развития философии качества?
11. Что означают понятия: фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды?
12. В чем взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества?
13. Какие этапы можно выделить в эволюции в качества?
14. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
15. В чем состоят основные принципы современных систем управления качеством продукции?
16. Что отражают основные положения концепции TQM?
17. В чем отличие понятий традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM?
18. Какие проблемы внедрения TQM наблюдаются на российских предприятиях?
19. В чем достоинство советских систем управления качеством?
20. Какие отличительные черты можно выделить в системах управления качеством в Японии, США, Европе?
21. В чем сущность и содержание сертификации?
22. Какова история создания стандартов качества?
23. Как зарождалась система стандартов ИСО семейства 9000?
24. В чем заключаются правовые основы сертификации в РФ?
25. В чем отличие добровольной от обязательной сертификации в России?
26. Как складывается практика сертификации за рубежом?
27. Какие существуют региональные и международные организации по сертификации систем качества?
28. Как складывается практика сертификации в России?
29. Что входит в перечень документации системы менеджмента качества?
30. В чем отличие новой версии международных стандартов ИСО серия 9000 от предыдущих?
31. Что означает сертификация систем качества?
32. Как выстроена структура Регистра систем качества?
33. Как проводится аудит систем качества?
34. В чем сущность модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе?
35. В чем заключаются требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации?
36. Какова ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России?
37. Каковы факторы, влияющие на качество продукции?
38. Какие существуют методы статистического контроля качества?
39. В чем сущность статистических методов И.И. Мазур и В.Д. Шапиро, В.И. Гиссина?
40. В чем сущность метода Структурирования Функции Качества (СФК)?
41. Какие существуют виды статистических методов управления качеством продукции?
42. Какие выделяют этапы и способы применения статистических методов управления качеством продукции?
43. Какие существуют инструменты управления качеством?
44. Каковы правовые основы метрологической деятельности?
45. Какие функции выполняет Государственная метрологическая служба РФ?
46. В чем предназначение Государственного метрологического надзора?

47. В чем заключается калибровка и поверка средств измерений?
48. Из чего складываются затраты на качество?
49. Как составляется отчет по затратам на качество?
50. В чем сущность функция потерь Г. Тагути?
51. Как осуществляется реинжиниринг бизнес-процессов с целью повышения качества?
52. В чем смысл реструктуризация предприятий и компаний?
53. Что означает метод «точно вовремя»?
54. Как организована система «всеобщего обслуживания оборудования»?
55. Как выстроить систему мотивации персонала?

4.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций определены «Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 01.09.2016 № 114-217/1.

5. Методические указания для обучающихся по освоению адаптационной дисциплины

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости включают:

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).
2. Методические рекомендации по формированию портфолио по реализации индивидуальной образовательной траектории студента (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).
3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения адаптационной дисциплины

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

в форме аудиофайла.

6.1. Основная литература

1. Салимова Т. А. Управление качеством: учебник / Т. А. Салимова. - 5-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2011. - 416 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с.
2. Тебекин А.В. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2013. - 371 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Преображенский Б.Г. Методические рекомендации «Организация самостоятельной работы студентов» для преподавателей и студентов направлений 38.03.02 «Менеджмент» и 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», 2016. – 16 с.

6.4. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации".
2. Закон РФ от 10 июня 1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» (с изменениями от 27 декабря 1995 г., 2 марта, 31 июля 1998 г., 25 июля 2002 г.)
3. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ "Об аккредитации в национальной системе аккредитации».
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"
5. Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об охране окружающей среды"
6. ГОСТ Р ИСО - 9000 - 2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
7. ГОСТ Р ИСО - 9001 - 2001 «Системы менеджмента качества. Требования».
8. ГОСТ Р ИСО - 9004 - 2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

6.5. Интернет-ресурсы

1. Европейская модель делового совершенства // www.kce.ru/rus/model/php.
2. Премия по качеству Правительства РФ // www.vniis.ru.
3. Baldrige National Quality Program // www.baldrige.nist.gov.
4. The EFQM Excellence Model // www.efqm.org.
5. Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту: <http://www.ecsocman.edu.ru>

6.6. Справочные системы

1. Консультант плюс
2. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система Гарант.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

7.1. Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиотрансляции с использованием программы синтеза речи;
- использование помощи ассистента.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиотрансляции с использованием программы синтеза речи;

- использование помощи ассистента.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиотрансляции с использованием программы синтеза речи;
- использование помощи ассистента.

7.2. Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: <http://vrn.ranepa.ru/>

7.3. Для контактной и самостоятельной работы используются следующие мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся: «Консультант плюс», «Гарант», «Университетская библиотека on-line».

Информационные средства обучения: электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (многофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

Учебные пособия для обучающихся с нарушениями зрения (согласно п. 6.5. Интернет-ресурсы).

Учебные пособия и учебники для обучающихся с нарушениями слуха (согласно п. 6.5. Интернет-ресурсы).

Учебные пособия и учебники для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата (согласно п. 6.5. Интернет-ресурсы).

7.4. Обучающиеся обеспечиваются следующим комплектом программного обеспечения, адаптированного для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG, DivX, RMVB, WMV;

Пакет Access;

Microsoft Word, MS PowerPoint, Internet – Explorer;

MAGic – программа экранного увеличения;

Балаболка – программа синтеза речи;

Coll Reader – программа синтеза речи;

Jaws – программа речевой навигации.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG, DivX, RMVB, WMV;

Пакет Access;

Microsoft Word, MS PowerPoint, Internet – Explorer.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG, DivX, RMVB, WMV;

Пакет Access;

Microsoft Word, MS PowerPoint, Internet – Explorer.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях

(наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

- брайлевская клавиатура для ввода информации;

- увеличитель информации на мониторе;

- невизуальный доступ к информации;

- программы-синтезаторы речи;

- других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения.

- с нарушениями слуха:

- средства беспроводной передачи звука (персональный усилитель звука, наушники);

- аудиторные колонки;

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- специально отведенные места для инвалидов в аудитории, помеченные специальным знаком и находящиеся в максимальной близости от входа;

- альтернативные устройства ввода информации;

- средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы. В учебном процессе используются следующие программные продукты: MicrosoftWord, MS PowerPoint, Internet – Explorer.