

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 06.03.2024 18:59:21
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ и ФИНАНСОВ

(наименование структурного подразделения (института))

Кафедра менеджмента

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением методической комиссии по
направлению подготовки Менеджмент
Протокол от «01» июня 2020 г. №3

в новой редакции Протокол № 3 от «16»
июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

«Стратегический менеджмент»

(профиль)

бакалавр

(квалификация)

Очная

(формы обучения)

Год набора – 2021

Санкт-Петербург, 2021 г.

Автор(ы)–составитель(и):

д.э.н., профессор кафедры менеджмента Минаев Дмитрий Всеволодович

Директор образовательной программы «Менеджмент», к. э. н., доцент, доцент Кудряшов
Вадим Сергеевич;

Заведующий кафедрой менеджмента, к. э. н., профессор Нещерет Александр Карлович

СОДЕРЖАНИЕ

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

11. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-4.1	Владеет навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов	ПКс-4.1	Владеет навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов

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

ОТФ/ТФ (Профессиональный стандарт 40.033*) / профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ТФ А/01.6. Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства	ПКс – 4.1	Трудовые действия (навыки) Разработка с учетом требований рыночной конъюнктуры и современных достижений науки и техники мероприятий по модернизации систем управления производством в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции Необходимые умения Обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивать рациональность их использования
ТФ А/02.6 Тактическое управление процессами организации производства	ПКс – 4.1	Трудовые действия (навыки) Руководство анализом выполнения производственной программы по объемам производства и качеству продукции, производительности труда, эффективности использования основных и оборотных средств, ритмичности производства, изменений себестоимости продукции (в сравнении с предшествующим периодом и с установленными нормативами), разработка на основе результатов анализа предложений по использованию внутрихозяйственных

		<p>резервов повышения эффективности производственной программы</p> <p>Необходимые умения</p> <p>Распределять и контролировать использование производственно-технологических ресурсов, выполнять работ по проекту в соответствии с требованиями по качеству нового продукта</p>
<p>ТФ В/01.7</p> <p>Стратегическое управление процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей</p>	<p>ПКс – 4.1</p>	<p>Трудовые действия (навыки)</p> <p>Руководство разработкой основных положений продуктовой и технологической стратегии развития организации, определение основных параметров производственно-технологической и инновационной политики организации с целью минимизации издержек производства, приведения качества продукции в соответствие с запросами потребителей, создания оптимальной системы обеспечения сервисных служб, повышения конкурентоспособности на базе усовершенствования производимой продукции и действующей технологии производства, создания принципиально новых продуктов и производств</p> <p>Организация работы и эффективного взаимодействия всех структурных подразделений, цехов и производственных единиц промышленной организации, направление их деятельности на развитие и совершенствование производства с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы организации, рост объемов сбыта продукции и увеличение прибыли, качества и конкурентоспособности производимой продукции, ее соответствие мировым стандартам в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка и удовлетворения потребностей населения в соответствующих видах отечественной продукции</p> <p>Организация производственно-хозяйственной деятельности на основе широкого использования новейшей техники и технологии, прогрессивных форм управления и организации труда, научно обоснованных нормативов материальных, финансовых и трудовых затрат, изучения конъюнктуры рынка и передового опыта (отечественного и зарубежного) в целях всемерного повышения технического</p>

		<p>уровня и качества продукции (услуг), экономической эффективности производства, рационального использования производственных резервов и экономного расходования всех видов ресурсов</p> <p>Необходимые умения</p> <p>Необходимые знания</p> <p>Методы моделирования технологий обеспечения качества, методы классификации, методы принятия решений в условиях неопределенности и риска</p>
<p>ТФ В/02.7 Стратегическое управление процессами организационной и технологической модернизации производства</p>	<p>ПКс – 4.1</p>	<p>Трудовые действия (навыки)</p> <p>Организация работы по улучшению ассортимента и качества, совершенствованию и обновлению выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг), техники и технологии, по проектированию и внедрению в производство высокопроизводительного оборудования, разработке нормативов трудоемкости изделий и норм расхода материалов на их изготовление, последовательному осуществлению режима экономии и сокращению издержек</p> <p>Руководство разработкой проектов реконструкции организации, мероприятий по сокращению сроков освоения новой техники и технологии, рациональному использованию производственных мощностей, снижению энерго- и материалоемкости производства, повышению его эффективности, улучшению качества продукции, совершенствованию организации труда</p> <p>Необходимые умения</p> <p>Использовать современные принципы и системы менеджмента качества, уметь организовывать и внедрять их на наукоемких производствах</p> <p>Использовать способы организации метрологического обеспечения технологических процессов производства, реализовывать типовые методы контроля качества выпускаемой высокотехнологичной промышленной продукции, осуществлять процедуры проведения сертификационных и приемосдаточных испытаний</p> <p>Необходимые знания</p> <p>Принципы и основные положения теории решения нестандартных задач, законы</p>

		эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования
ТФ В/03.7 Стратегическое управление процессами конструкторской, технологической и организационной подготовки производства	ПКс – 4.1	<p>Трудовые действия (навыки)</p> <p>Определение технической политики и направлений технического развития организации в условиях рыночной экономики, путей реконструкции и технического перевооружения действующего производства, уровня специализации и диверсификации производства на перспективу, организация и планирование мероприятий по разработке, освоению и внедрению в производство экономически эффективных новых изделий заданного уровня качества при установленных сроках, объемах выпуска и затратах</p> <p>Обеспечение необходимого уровня подготовки производства и его постоянный рост, повышение эффективности производства и производительности труда, сокращение издержек (материальных, финансовых, трудовых), рациональное использование производственных ресурсов, высокое качество и конкурентоспособность производимой продукции, работ или услуг, соответствие выпускаемых изделий действующим государственным стандартам, техническим условиям и требованиям технической эстетики, а также их надежность и долговечность</p> <p>Организация разработки и внедрения в производство прогрессивных, экономически обоснованных, ресурсосберегающих технологических процессов, обеспечивающих высокий уровень технологической подготовки производства, производительности труда, качества выпускаемой промышленной продукции на уровне лучших отечественных и зарубежных образцов</p> <p>Анализ показателей экономической эффективности проектных решений, выявление резервов повышения уровня технологической подготовки и технического перевооружения производства, сокращения расходов сырья, материалов, затрат труда, улучшения качества продукции, работ (услуг) и роста производительности труда</p>

		<p>Подготовка и обоснование рационализаторских предложений по реализации технологических процессных инноваций, направленных на своевременную и качественную подготовку производства, техническую эксплуатацию, ремонт и модернизацию оборудования, достижение высокого качества продукции в процессе ее разработки и производства</p> <p>Необходимые знания</p> <p>Методы оценки качества и конкурентоспособности наукоемкой продукции</p>
<p>ТФ В/04.7 Стратегическое управление процессами технического обслуживания и материально-технического обеспечения производства Код</p>	<p>ПКс – 4.1</p>	<p>Трудовые действия (навыки)</p> <p>Разработка стратегии технического обслуживания, качественного ремонта и модернизации оборудования, организация стратегических мероприятий по повышению его надежности и долговечности, технический надзор за состоянием, содержанием, ремонтом зданий и сооружений, обеспечение рационального использования материалов на выполнение ремонтных работ</p> <p>Разработка и анализ рационализаторских предложений по совершенствованию процессов технического обслуживания производства, обоснование технологических и организационных инноваций и осуществление мероприятий по внедрению прогрессивных методов ремонта и восстановления узлов и деталей механизмов, по увеличению сроков службы оборудования, сокращению его простоев и повышению сменности, по предупреждению аварий и производственного травматизма, снижению трудоемкости и себестоимости ремонта, улучшению его качества</p> <p>Мониторинг поставок материальных ресурсов в соответствии с предусмотренными в договорах сроками, контроль их количества, качества и комплектности и организация хранения на складах организации, руководство рекламационной работой с поставщиками, подготовка претензий при нарушении ими договорных обязательств, согласование с поставщиками изменений условий заключенных договоров</p>

*) Профессиональный стандарт 40.033 «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014 № 609н

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Общая трудоемкость	144 (4 зачетные единицы)
Аудиторная работа	74
Лекции	36
Практические занятия	36
Самостоятельная работа	34
Контроль самостоятельной работы	36
Виды текущего контроля	Тестирование, Отчеты по практикумам
Вид итогового контроля	экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества относится к дисциплинам по выбору Б1.В.ДВ.8 части блока Б, подчасти Б1.В, которая формируется участниками образовательных отношений. Дисциплина читается на 1 курсе во 2 семестре по очной форме обучения.

Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах: Б1.О.07 История управленческой мысли.

Знания, полученные в результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества, используются студентами при изучении дисциплин, Б1.О.10 Маркетинг, Б1.О.15 Методы принятия управленческих решений, Б1.О.18 Управление человеческими ресурсами, Б1.О.20 Управление проектами, Б1.В.01 Экономика и управление организацией, Б1.В.06 Социально-экономическая статистика, Б1.В.15 Учет и анализ, Б1.В.17 Управленческий учет, Б1.В.22 Системный анализ, а также при прохождении обучающимися практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Контактная работа обучающихся с преподавателем					Контроль	
		всего	по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	Конс.		
Тема 1	Общий обзор квалитологии	18	6		8		4	О**
Тема 2	Параметризация систем как основа измерения качества	20	8		6		6	О
Тема 3	Квалитология промышленной продукции	24	8		8		8	О
Тема 4	Квалитология социально-экономических систем (сложных мягких систем)	24	8		8		8	О
Тема 5	Регулирование в сфере оценки и управления качеством	20	6		6		8	О
Промежуточная аттестация								36
Всего акад./астрон. часов:		74	36		36	2	34	экзамен

Примечание:

*- не учитывается в общем объеме дисциплины

**О–отчет по практическим работам

Содержание дисциплины

Тема 1. Общий обзор квалитологии

Понятие качества. Генезис квалитологии. Объект и предмет науки управления качеством. Определение и природа качества. Качество — это философская категория. Две концепции трактовки качества. Объективный и субъективный аспект трактовки понятия качество. Качество, свойства, потребности. Аксиология (наука о ценностях). Экономические аспекты качества. Структура квалитологии. Эпохи развития теории управления качеством. Подход «контроль и отбраковки». Идея стандартного качества. Подход «управление техпроцессом». Концепция «обеспечение качества». Концепция «менеджмент качества». 14 принципов постоянного улучшения качества Э. Деминга. Концепция "0 дефектов". Статистические методы в управлении качеством. Концепция непрерывного совершенствования качества. Параллельный (одновременный) инжиниринг. Устранение дефектов изделий на стадии разработки. Перенос центра тяжести с натуральных испытаний опытных образцов на математическое моделирование свойств изделий. Тотальное управление качеством (TQM). Интегрированные стандарты менеджмента. Культура качества. Качество жизни. Развитие методологии управления качеством устойчивого развития СЭС («фаза ноосферного управления качеством»).

Понятие квалиметрии. История квалиметрии. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная. Методы квалиметрии. Стадии классической схемы квалиметрии. Особенности квалиметрии, как междисциплинарной науки. Междисциплинарные связи квалиметрии. Соотношение квалиметрии и метрологии.

Тема 2. Параметризация систем как основа измерения качества

Общая проблематика измерения качества. Кризис метрологического подхода при измерении качества. Аддитивность признаков. Подход С.С. Стивенса к измерению. Репрезентативная теория измерений (РТИ). Подход к измерению в РТИ. Роль системного подхода и моделирования в измерении качества. Понятие измерительных шкал. Качественные и количественные шкалы. Свойства измерительных шкал: классифицируемость, упорядоченность, интервальность наличие нулевой точки (абсолютного нуля). Шкальное расстояние. Основные типы шкал и их свойства: Номинальная, Порядковая, Интервальная, Отношений, Абсолютная. Выбор шкал измерения. Допустимые операции с результатами измерений в различных шкалах. Понятие силы шкалы. Альтернативные типологии шкал. Шкалы на основе «предпочтительных чисел». Понятие параметрического ряда, номинального размера, допуска. Примеры параметрических рядов. Ряды Ренара. Ступенчатые и прерывистые ряды. Применение параметрических рядов в промышленности. Степень точности, качества.

Измерение качества как системное моделирование объекта. Понятие системной параметризации. Проблема идентификация системы. Отличие понятия «параметр» от показателя или переменной. Объективный характера субъективности оценки («объективная субъективность»). Суть идеи субъективно-объективной парадигмы оценки качества. Общая процедура развертывания оценочной систем в парадигме «объективно-субъективной» оценки. Элементы системной оценочной модели. Каскадная модель параметризации. Терминальные параметры. Квалиметрическое понятие «дерево свойств». Его отличие от каскадной модели параметризации.

Особенности параметризации разных типов систем. Классы систем: «простые», большие, «сложные». Понятие «мягкая» система. Эффект «черного лебедя». Свойства сложных систем: самоорганизация, саморазмножение (self-reproduction), автономность, сети, коннекционизм, приспособляемость (adaptation).

Тема 3. Квалитология промышленной продукции

Особенности квалитологии промышленной продукции. Понятия «жизненный цикл продукта (изделия)» и «жизненный цикл товара». Смена потребительских приоритетов в отношении качества товаров в зависимости от потребительской сложности и стоимости.

Концепция управления качеством промышленной продукции на основе потребительских требований. Процедура совершенствование продукта по Д. Джурану (этапы). Метод развертывания функций качества (QFD) как средство преобразования «голоса потребителя» в «голос конструктора» - «Японский Дом Качества». Применение принципа развёртывания качества для сквозного обеспечения устойчивого развития продукта. Квалиметрия объективных свойств продуктов и услуг. Типологизация показателей качества продукции: надежности, эргономичности, транспортабельности и др. Человек как «измерительный прибор». Квалиметрия потребительского восприятия. Варианты систематизации субъективных требований к продукции. Контрольные списки потребительских атрибутов восприятия, выгод товара. Модель «Минимакс товара». Потребительские ценности Шета, Ньюмана, Гросса. Система ценностей человека. Понятие «полезность». Модель анализа потребительских требований Нораки Канно. Особенности квалитологии услуг. Контрольный список факторов, определяющих восприятие качества услуги. Модель обеспечения качества сервиса/обслуживания (концепция Берри, Парасурамана, Цейтхамла).

Суть проблематики интегральной оценки качества продукции/услуг. Модели покупательского выбора: простые и сложные; компенсационные и не компенсационные Инструменты (методы) управления качеством. «7 простых инструментов качества»: контрольный листок; гистограмма; метод стратификации (расслоения); диаграмма Парето; диаграмма разброса (рассеивания); причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикава, “рыбья кость”); контрольная карта (карта Шухарта). Метод «Шесть сигм». «7 новых инструментов качества»: Диаграмма сродства (Affinity Diagram, Kawakita/Jiro method - Метод КJ или KJ-analysis), Диаграмма связей (Interrelationship Diagram), Древоподобная диаграмма (Tree Diagram), Матричная диаграмма (Matrix Diagram), Стрелочная диаграмма (Arrow Diagram), Схема/диаграмма программы принятия решений (Process Decision Program Chart – PDPC), Матрица приоритетов (Matrix Data Analysis). «7 новейших инструментов качества».

Комплексные технологии управления качеством продуктов/услуг. Цикл управления качеством PDCA Э. Деминга («колесо/круг»; Plan-Do-Check-Act, англ. Deming Cycle). Модель DMAIC. Перспективное планирование качества продукции (APQP/AQP). Комплексное развитие продукта (Integrated Product Development - IPD). Интегрированная разработка продуктов и процессов (IPPD). Конкурентный инжиниринг (Concurrent Engineering - CE). Международный отраслевой стандарт IATF16949 (ИСО/ТУ 16949). Компоненты IATF16949: APQP (Advanced product quality planning) — Перспективное планирование качества продукции, PPAP (Production part approval process) — Процесс

одобрения производства компонента, FMEA (Failure mode and effects analysis) — Анализ видов и последствий потенциальных отказов, SPC (Statistical process control) — Статистическое управление процессами, MSA (Measurement System Analyses) — Анализ измерительных систем.

Тема 4. Квалитология социально-экономических систем (сложных мягких систем)

Особенности измерения качества социально-экономических систем (СЭС) как сложных «мягких» систем: открытость, принципиальная субъектность, полисубъектность, рефлексивность, слабая структурированность, динамическая активность, куматоидность, сложность (гиперэмерджентность), кибернетичность (фактор информации). Методология "мягких" систем Чекланда. Динамически активные системы и рефлексивные системы. Понятие «куматоид». Модель активной системы. Классическая, неклассическая и пост-неклассическая парадигмы изучения систем. Инструментарий квалиметрии сложных «мягких» систем. Области квалиметрии «мягких» систем (классификация). Критерии оценки качества СЭС: этические аспекты, полезность (благополучие), справедливость, свобода, прогресс. Проблематика мотивации, ценностей и целеполагания как ключевой аспект параметризации, оценки и измерения человекообразных систем. Метрики качества социально-экономических систем. Типы ошибок измерений в мягких системах: синтаксические, семантические, прагматические.

Квалитология на микроуровне СЭС (на уровне индивидуума как элемента СЭС более высокого уровня). Психометрия. Модель человека. Примеры квалиметрических оценок человека.

Квалитология на мезоуровне и макроуровне СЭС (для систем, которые формируются группами людей (или с их участием): коллективов, предприятий, обществ, государств). Особенности квалиметрии делового предприятия. Направления внутренней оценки качества предприятия: финансово-экономические показатели, уровни зрелости управления. Направления внешней оценки качества предприятия: конкурентоспособность, инвестиционно/ликвидационное качество («ценность бизнеса»), имиджевые оценки (сида брэнда), бенчмаркинг и модели совершенства. Сбалансированная система показателей (Balanced Score Card, - BSC). Стандарт социальной ответственности ISO 26000.

Квалиметрия макросистем (уровень стран). Номинальный внутренний валовый продукт (ВВП) как системный параметр качества СЭС макроуровня (суть и критика). Модификации ВВП: на душу населения, по паритету покупательной способности. «Индекс Биг Мака». Потребительская корзина. Квалиметрические оценки качества и уровня жизни. Интегральные индексы (composite indices). Индекс физического качества

жизни (Physical Quality-of-Life Index, PQLI). Генеральный индикатор прогресса (Genuine Progress Indicator, GPI). Валовое Национальное Счастье. Международный индекс счастья. «Индекс человеческого развития (ИЧР)» (Human Development Index — HDI)) ООН.

Тема 5. Регулирование в сфере оценки и управления качеством

Функции стандартизации в обществе. Направления и степень влияния стандартизации на экономику. Место стандартизации в общей структуре спецификации потребительских требований. Системы стандартизации в области управления качеством промышленной продукции. Компоненты национальной системы стандартизации. Законодательные и правовые основы национальной стандартизации. Виды стандартов в области управления качеством: основополагающие (организационно-методические и общетехнические), на термины и определения, на продукцию, на услуги, на методы контроля, испытаний и анализа, на процессы (работы) производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции, на системы управления. Нормативная база стандартизации: национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарт организации (СТО); технические условия (ТУ). Система обеспечения единства измерений.

Стандарты менеджмента качества. Логика применения стандартов менеджмента качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Преимущества сертификации по стандарту ИСО 9001. Место стандартов ИСО серии 10000 в развертывании положений менеджмента качества реализуемой на базе ИСО серии 9000.

Специальные стандарты качества.

Развитие и становление принципов управления качеством в России. Реформа системы стандартизации в Российской Федерации. Проблемы, недостатки и перспективы развития отечественной системы управления качеством.

Особенности подходов к формированию норм и стандартизации. Положения законов «О стандартизации» и «О техническом регулировании».

Техническое регулирование и сертификация: определение, назначение и цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Органы сертификации в России. Обязательная и добровольная сертификация. Методы проверки применяемые для проведения сертификации. Формы подтверждения соответствия. Типовая схема подтверждения соответствия. Маркировка и упаковка продукции. Знак соответствия Российскому стандарту. Знак обращения на рынке (соответствие продукции техническим

регламентам). Знак Евразийское соответствие (EAC, Eurasian Conformity). Применение штрих-кода.

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос на лекции с фиксацией цифрового следа.
- при проведении практических занятий: результаты выполнения задания с представлением отчета в электронной форме.
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: тест с применением ДОТ.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Промежуточная аттестация – экзамен. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): компьютерное тестирование, устный ответ в ходе собеседования по материалам курса (проводится только при неудовлетворительном тестировании и по запросу студента).

Промежуточная аттестация может быть реализована с элементами ЭО/ДОТ.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по темам

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Вопросы для проведения опроса:

1. Дайте определение понятия «качество»
2. В чем заключаются суть и различия в двух основных философских трактовках понятия качества?
3. Поясните суть критики категории «субстанция» присутствующее в одном из вариантов философского определения понятия качества

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Вопросы для проведения опроса:

1. Что такое показатель и параметр системы? В чем их отличие?
2. Почему процесс оценки «системного качества» должен формироваться на платформе субъективно-объективной парадигмы?

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Вопросы для проведения опроса:

1. В чем заключаются особенности квалитологии промышленной продукции?
2. В чем состоит разница между понятиями «стадии жизненного цикла продукта (изделия)» и «стадии жизненного цикла товара»?
3. Обозначьте последовательность этапов управления качеством по модели Джозефа Джурана.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Вопросы для проведения опроса:

1. Что такое «сложная мягкая система»?
2. Что такое эффект «черного лебедя» Н. Н. Талеба?
3. Что такое куматоид? В чем может заключаться специфика квалитметрической оценки таких объектов?

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Вопросы для проведения опроса:

1. Роль стандартов в управлении качеством.
2. Какие функции выполняют стандарты на различных этапах жизненного цикла продукции?
3. Что может являться объектом стандартизации в сфере управления качеством?

Тестирование

Тема 5. Система управления качеством, основанная на стандартах ИСО серии 9000

1. Сопоставьте стандарты:

- а) ИСО 9000
 - б) ИСО 9001
 - в) ИСО 9004
 - г) ИСО 19011
- а) Требования
 - б) Основные принципы и словарь
 - в) Руководящие указания по улучшению качества

г) Руководящие указания по проверке системы

2. Всесторонний и систематический анализ деятельности организации:

- а) самооценка;
- б) анализ системы менеджмента качества;
- в) аудит качества;
- г) сертификация;

3. Основная цель системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:

- а) соответствие организационного управления требованиям государственных стандартов
- б) соответствие организационного управления требованиям международных стандартов
- в) удовлетворенность потребителей*
- г) обязательность внедрения в соответствии с требованиями законодательства

6. Оценка процессов системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 включают:

- а) организацию соответствующим образом процесса и распределение ответственности
- б) внедрение и поддержание в рабочем состоянии процедуры
- в) проверка эффективности процесса в достижении требуемых результатов
- г) все перечисленные

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компонента компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-4.1	Владеет навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых договоров и контрактов	<ul style="list-style-type: none"> - Способен проанализировать уровень качества продукции, социально экономических систем и других объектов управления. - Способен оценить степень развития системы менеджмента качества на предприятии - Владеет основными инструментами управления качеством. - Знает современные системы управления качеством. - Знаком с современной системой стандартизации, технического регулирования и сертификации - Имеет навыки квалиметрической оценки

4.3.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

1. Подходы к определению качества.

2. Квалиметрия: понятие, задачи, виды, объекты.
3. Общая системная объективно-субъективная модель оценки и формирования качества.
4. Модель параметризации качества
5. Показатели качества и их классификация.
6. Методы и средства квалиметрии.
7. Системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и конкурентоспособности товара.
8. Основные этапы эволюции управления качеством.
9. Системный подход к решению проблем качества в 50-х годах XX века.
10. Отечественный опыт управления качеством.
11. Понятие «цикл Деминга» и содержание его основных этапов.
12. Основные положения и различия Международных стандартов ИСО серии 9000 в различных редакциях.
13. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) как философия управления современным предприятием.
14. Модель самооценки деятельности организации на соответствие критериям премий по качеству.
15. Процессный подход в управлении качеством.
16. Статистические методы управления качеством.
17. Технология развертывание функции качества (метод QFD).
18. FMEA-анализ в управлении качеством.
19. Стандартизация в обеспечении качества.
20. Техническое регулирование и сертификация в обеспечении качества.

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с Приказом СЗИУ РАНХиГС от 06 сентября 2019 г. № 306 с изменениями от 22 января 2020 г. «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся». БРС при оценке результатов дисциплины отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее-схема расчетов). Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления и согласована с руководителем образовательного направления, утверждена деканом факультета. Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы по

дисциплине и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХ и ГС.

При оценивании используется балльно-рейтинговая система, позволяющая осуществлять постоянный мониторинг усвоения студентами учебной программы курса во время аудиторных занятий, а также контролировать самостоятельную работу обучающихся. В течение семестра во время аудиторных и самостоятельных занятий по освоению дисциплины студент может набрать 70% от общего числа баллов, необходимых для получения соответствующей оценки. Баллы, полученные на экзамене, прибавляются к уже заработанным в ходе семестра.

Критерии оценки знаний, навыков; описание параметров формирования баллов, присваиваемых во время освоения дисциплины:

1. Посещаемость лекционных занятий – 10 баллов;
2. Текущий контроль тесты – 20 баллов;
3. Работа на практических занятиях (отчеты) – 40 баллов;
4. Ответ на экзамене – до 30 баллов.

В расчет также могут приниматься дополнительные баллы, которые студент может получить за инициативные проекты, связанные с тематикой дисциплины (выступления с докладами на конференциях, публикация статей, подготовка рефератов, участие в НИР и т.п.). Тематика должна быть согласована и утверждена преподавателем. Возможная максимальная оценка в баллах за такие инициативы также должна быть предварительно согласована. На основании п. 14 Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	A
86-95	отлично	B
71-85	хорошо	C
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	E
менее 51	неудовлетворительно	EX

4.4. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические материалы по освоению дисциплины

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся с литературой и заданиями. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекции и практические занятия. Практические занятия проводятся в виде дискуссий, семинаров, группового/командного проектного обучения.

При изучении дисциплины «Общий менеджмент» студентам рекомендуется

самостоятельное изучение рекомендованной литературы по темам курса, повторение материала в процессе подготовки к семинарам.

Для получения углубленных знаний по системному подходу рекомендуется знакомство с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, так как она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к семинарским занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются наиболее эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Рекомендации для самостоятельной работы студентов

По теме 1.

Повторить материалы лекции «Общий обзор квалитологии». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 1 учебно-методического пособия «Минаев Д.В. Менеджмент качества». Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме: []

По теме 2.

Повторить материалы лекции «Параметризация систем как основа измерения качества». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 2 учебно-методического пособия «Минаев Д.В. Менеджмент качества». Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме: []

По теме 3.

Повторить материалы лекции «Квалитология и управление качеством промышленной продукции». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 3 учебно-методического пособия «Минаев Д.В. Менеджмент качества». Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме: []

По теме 4.

Повторить материалы лекции «Квалитология и управление качеством социально-экономических систем (сложных мягких систем)». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 4 учебно-методического пособия «Минаев Д.В. Менеджмент качества».

Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме: []

По теме 5.

Повторить материалы лекции «Регулирование в сфере оценки и управления качеством». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 5 учебно-методического пособия «Минаев Д.В. Менеджмент качества». Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме: []

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Минько Э.В., Минько А.Э. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2020. — 272 с.: ил.
<http://ibooks.ru/reading.php?productid=28648>
2. Агарков А.П. Управление качеством / А.П. Агарков. - Москва : Дашков и К, 2017. - 208 с. <https://ibooks-ru.idp.nwipa.ru/bookshelf/342491/reading>
3. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. Н., Схиртладзе А. Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества 2017 Санкт-Петербург [и др.]:Питер 576 с.
<http://new.ibooks.ru/bookshelf/355242/reading> (дата обращения: 03.12.2020)
4. Гродзенский, Я.С. Гродзенский, А.Н. Чесалин. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / С.Я. - Москва : Проспект, 2019. - 128 с.
<https://ibooks-ru.idp.nwipa.ru/bookshelf/369641/reading> (дата обращения: 15.07.2021).

6.2. Дополнительная литература.

5. Гарашкина, Наталья Владимировна. Дружинина А. А. Квалитология и квалиметрия в социальной работе 2020 Москва:Юрайт 183 с.
<https://www.biblio-online.ru/bcode/447905> (дата обращения: 25.12.2019)
6. Минаев Д.В.
7. Стукаленко, Е. А. Качество жизни и его измерение : учебное пособие / Е. А. Стукаленко, О. В. Воронкова. — Новосибирск : НГТУ, 2016. — 180 с. — ISBN 978-5-7782-2954-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.
<https://e.lanbook.com/book/118393> (дата обращения: 15.07.2021).
8. Субетто, Александр Иванович. Квалиметрия [Вып. 1] 2015 Санкт-Петербург:СЗИУ - фил. РАНХиГС 243 Днепр. (4 экз.)
9. Тибилова Т., Кузьмин В. Как качественно оценить человека. Настольная книга менеджера по персоналу. Санкт-Петербург: Питер 2010 208 с. <https://ibooks-ru.idp.nwipa.ru/bookshelf/22020/reading> (дата обращения: 15.07.2021)

10. Фомин, Владимир Николаевич. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация 2008 Москва:Ось-89 383 с. Днепр. (1 экз.)

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- подготовка доклада к практическому занятию;
- более глубокое изучение с вопросами, изучаемыми на практических занятиях;
- подготовка к контрольным работам и зачету;

Задачи самостоятельной работы:

- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;

- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Апробированная технология характеризуется алгоритмом, который включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование текста;
- ответы на контрольные вопросы;
- составление планов и тезисов ответа.

Смотреть 1) Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211) ; 2) Положение о курсовой работе (проекте) выполняемой студентами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211)»

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон "О техническом регулировании" от 22 декабря 2002 года № 184-ФЗ (последняя редакция)
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей"

3. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О стандартизации в Российской Федерации"

6.5. Интернет-ресурсы.

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.07.2017).
2. Электронная библиотечная система «Айбукс» <https://idp.nwipa.ru/login?url=https://ibooks.ru>
3. Электронная библиотечная система «Лань» <https://idp.nwipa.ru/login?url=https://e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://idp.nwipa.ru/login?url=https://www.iprbookshop.ru>
5. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]: <https://www.garant.ru/>
6. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultantr.ru>.

6.6. Иные источники.

Не используются.

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

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- офисное программное обеспечение MS Office,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон»

Для организации элементов обучения в формате ЭО/ДОТ, а также тестирования используется платформа СДО СЗИУ РАНХиГС (на базе LMS Moodle). Для организации дистанционного формата применяется платформа MS Teams.

», «Эталон»