



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления
Кафедра «Менеджмент»

Рабочая программа дисциплины

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА

Образовательная программа
38.04.05 – Бизнес-информатика

Профиль подготовки **«Информационная бизнес-аналитика»**

Уровень высшего образования

Магистратура

Форма обучения – **очная**

Статус дисциплины: **Дисциплина по выбору**

Махачкала, 2018 г.

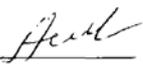
Рабочая программа дисциплины «Процессный подход в менеджменте качества» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.05 – Бизнес информатика (уровень магистратура) от «8» апреля 2015 г. № 370

Разработчик: кафедра «Менеджмент», д.г.н., профессор Эльдаров Э.М.



Рабочая программа одобрена:

на заседании кафедры «Менеджмент» от 12.06. 2018г., протокол №10

Зав. Кафедрой  Гусейнов А.Г.

на заседании Методической комиссии факультета управления от 18.06. 2018 г.,
протокол №10

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплине согласован с учебно-методическим управлением

26.06. 2018 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	6
4. Объем, структура и содержание дисциплины.....	7
5. Образовательные технологии	11
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов...	11
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	23
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	24
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	24
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	26
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	26

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина "Процессный подход в менеджменте качества" входит в базовую часть обязательных дисциплин образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.05 "Бизнес-информатика"

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой менеджмента.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с обоснованием, выработкой и принятием эффективные управленческие решения в профессиональной деятельности менеджеров, а интеграцией всех знаний, определяющих профессионализм деятельности современного менеджера.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: **ПК-2, ПК-11.**

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий:

Се- ме- стр	Учебные занятия, в том числе:						Само- стоя- тельная работа студен- тов	Форма контроля – экзамен
	Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем, из них:						
		Лекции	Лаборат. занятия	Практич. занятия	КСР	Консуль- тации		
А	180	8	4	10	–	–	122	36

1. Цели освоения дисциплины

Программа дисциплины "Процессный подход в менеджменте качества" составлена в соответствии с учебным планом, отвечающим требованиям Государственного образовательного стандарта к минимуму содержания и уровню подготовки магистров, обучающихся по профилю подготовки "Информационная бизнес-аналитика". Данный магистерский курс, наряду с другими предметами учебного плана, обеспечивает профессиональную подготовку будущим руководителям предприятий.

Цель курса – формирование у студентов системных представлений об управлении качеством как современной концепции менеджмента, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций. Данный курс направлен на формирование у студентов научно-методического подхода для последующего освоения знаний о всех видах функционального менеджмента.

Задачи курса:

- познать основы теории управления качеством и главные требования к системам менеджмента качества;
- сформировать научные представления о ходе эволюции бизнеса, подходах к организации систем менеджмента качества;
- выработать умение выявлять основные элементы систем менеджмента качества;
- развить способность анализировать и проектировать инновационную деятельность предприятия;
- научить осуществлять поиск инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникационных технологиях (ИКТ).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина входит в базовую часть обязательных дисциплин образовательной программы магистратуры 38.04.05 "Бизнес-информатика".

Дисциплина базируется на знаниях основ современной экономической теории и практики. Освоение данной дисциплиной необходимо как предшествующее изучению дисциплин государственного и налогового менеджмента, теории и методологии маркетинговых исследований и других дисциплин профессионального цикла.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

Код компетенции	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ПК-2	Способность проводить анализ инновационной деятельности предприятия	<p>Знает: основы методологии анализа инновационной деятельности предприятия.</p> <p>Умеет: использовать современные методы сбора, анализа и обработки информации для анализа инновационной деятельности предприятия.</p> <p>Владеет: методами анализа инновационной деятельности предприятия.</p>
ПК -11	Способность проводить поиск и анализ инноваций в экономике, управлении и ИКТ	<p>Знает: принципы анализа инноваций в экономике, инновационные концепции управления предприятием на основе ИТ, тенденции инновационного развития ИКТ.</p> <p>Умеет: выбирать перспективные направления для создания электронных предприятий в системе электронного бизнеса.</p> <p>Владеет: информационными технологиями в области разработки, внедрения и адаптации информационных систем электронного бизнеса.</p>

4. Объем, структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий.

4.2. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (модуль) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоят. работу студентов и трудоемкость (в часах)				Всего	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Лекции	Лаборат	Практич. зан.	Самостоят. раб. студ.		
Модуль 1. Основы процессного подхода в менеджменте									
1	Теоретико-методологические основы процессного подхода в менеджменте качества			2		4	30	36	Индивид.опр, фронт. опрос, дел. игра, вып. кейса, тестир., защита рефер., контр. работа
2	Основные методы, инструменты и стандарты управления качеством			2	2	2	30	36	
Модуль 2. Прикладные вопросы управления качеством									
3	Вопросы стратегирования в менеджменте качества			2	2	2	30	36	Фронтал. опрос, деловая игра, выполн. кейса, тестир., защита рефер. контр. работа
4	Менеджмент качества и вопросы управления персоналом			2		2	32	36	
Модуль 3.									
	Подготовка к экзамену							36	Проведение экзамена
	ИТОГО:			8	4	10	122	180	

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Модуль 1. Основы процессного подхода в менеджменте

1. Теоретико-методологические основы процессного подхода в менеджменте качества

Эволюция рынка. Эволюция подходов к управлению организацией. Функционально-ориентированная организация. Процессно-ориентированная организация. Понятие о процессе. Процессный подход. Функциональный и процессный подходы. Качество организации. Менеджмент качества. Заинтересованные стороны в деятельности организации. Системы менеджмента. Сходство систем менеджмента. Система менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Соотношение системы менеджмента качества и системы менеджмента организации. Жизненный цикл продукции. Эволюция менеджмента качества. Родоначальники менеджмента качества. Прагматические аксиомы Деминга. Основное содержание философии качества по Демингу. «Семь смертельных болезней» организации. Трудности и фальстарты. Цепные реакции и цикл Деминга. Философия качества по Демингу. Концепции К. Исикавы, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума.

2. Основные методы, инструменты и стандарты управления качеством

Международные и российские стандарты по менеджменту качества. Эволюция стандартов по менеджменту качества. основополагающие стандарты по менеджменту качества. Развитие системы менеджмента качества. Формализация требований стандарта ИСО. Дополнительные стандарты по менеджменту качества. Развитие нормативных документов. Стандарты QS 9000, ИСО/ТУ 16949, ИСО 14000 и др. Премии в области качества. Структура Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Структура Европейской премии в области качества. Принципы аудита. Управление программой аудита. Нормативная база сертификации. Международные органы по сертификации. Российские органы по сертификации. Субъективные аспекты сертификации. Различия между русской и английской версиями стандартов ИСО серии 9000.

Модуль 2. Прикладные вопросы управления качеством

3. Вопросы стратегирования в менеджменте качества

Эволюция методов управления организацией. Различия в организациях разных эпох. Описание продуктов и услуг, производимых и потребляемых организацией. Описание ресурсов предприятия. Описание информационных систем. Описание инфраструктуры. Производственная среда организации. Разработка стратегии: построение дерева целей в области качества.

Построение стратегической карты. Определение причинно-следственных связей между целями. Технология Balanced Score Card и управление процессами. Методика описания и документирование процессов организации. Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества. Взаимодействие персонала и документов системы качества. Политика в области качества. Руководство по качеству. Общесистемные процедуры. Процессы управления документами. Процессы управления данными. Описание документов. Встраивание документов и ссылок на них в модели ARIS. Продолжительность проекта по созданию системы менеджмента качества. Вопросы, возникающие при построении системы менеджмента качества. Составляющие успеха проекта и его риски.

4. Менеджмент качества и вопросы управления персоналом

Требования к персоналу стандарта ИСО 9001. Описание организационной структуры. Взаимосвязи описания организационной структуры с другими предметными областями. Описание и оптимизация процессов управления персоналом. Перечень процессов управления персоналом. Требования стандарта ИСО 9001 к ответственности персонала. Описание ответственности персонала. Ответственность персонала и процессы. Определение требования к компетентности персонала. Компетентность персонала. Описание требований к компетенции должностей и бизнес-ролей. Методика разработки моделей компетенции персонала. Описание полномочий персонала. Требования стандарта ИСО 9001 к полномочиям персонала. Описание полномочий должности. Полномочия и процессы. Разработка систем мотивирования персонала. Мотивация и мотивирование. Принципы мотивирования. Система мотивирования. Методика мотивирования с использованием системы сбалансированных показателей. Инструменты мотивирования.

Темы практических и / или семинарских занятий

1. Теоретико-методологические основы процессного подхода в менеджменте качества

1. Эволюция рынка и эволюция подходов к управлению организацией.
2. Функционально- и процессно-ориентированные организации.
3. Качество организации и менеджмент качества.
4. Системы менеджмента и система менеджмента качества.
5. Соотношение системы менеджмента качества и системы менеджмента организации.
6. Жизненный цикл продукции и управление ее качеством.
7. Эволюция менеджмента качества.
8. Родоначалники менеджмента качества.
9. Основы философии качества по Демингу. Теории К. Исикавы, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума.

Литература: [1], [2], [4], [5], [10]

Тема 2. Основные методы, инструменты и стандарты управления качеством

1. Международные и российские стандарты по менеджменту качества.
2. Эволюция стандартов по менеджменту качества.
3. основополагающие стандарты по менеджменту качества.
4. Формализация требований стандарта ИСО.
5. Дополнительные стандарты по менеджменту качества.
6. Стандарты QS 9000, ИСО/ТУ 16949, ИСО 14000 и др.
7. Премии в области качества.
8. Принципы аудита и управление программой аудита.
9. Нормативная база сертификации.
10. Международные и российские органы по сертификации.
11. Различия между русской и английской версиями стандартов ИСО серии 9000.

Литература: [1], [2], [4], [6], [8], [11]

Тема 3. Вопросы стратегирования в менеджменте качества

1. Эволюция методов управления организацией.
2. Описание ресурсов предприятия, информационных систем, инфраструктуры и производственной средой организации.
3. Разработка стратегии: построение дерева целей в области качества.
4. Построение стратегической карты.
5. Определение причинно-следственных связей между целями.
6. Общесистемные процедуры в управлении качеством.
7. Методика описания и документирование процессов организации.
8. Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества.
9. Процессы управления документами и данными.
10. Продолжительность проекта по созданию системы менеджмента качества.
11. Вопросы, возникающие при построении системы менеджмента качества.

Литература: [1], [2], [3], [7], [11], [12]

Тема 4. Менеджмент качества и вопросы управления персоналом

1. Описание организационной структуры и оптимизация процессов управления персоналом.
2. Требования стандарта ИСО 9001 к ответственности персонала.
3. Определение требования к компетентности персонала.
4. Описание требований к компетенции должностей и бизнес-ролей.
5. Методика разработки моделей компетенции персонала.
7. Описание полномочий должности.

8. Мотивация и принципы мотивирования.
 9. Разработка систем мотивирования персонала.
 10. Методика мотивирования с использованием системы сбалансированных показателей.
 11. Инструменты мотивирования.
- Литература:* [1], [2], [3], [8], [10], [12]

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;

- использование кейс–метода (проблемно–ориентированного подхода);

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;

- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Процессный подход в менеджменте качества» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для *самостоятельной работы*, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Тематика самостоятельной работы (детализация)	Трудо- емкость	Контроль выполнения (опрос, тест и т.д.)
Тема 1. Теоретико-методологические основы процессного подхода в менеджменте качества	30	Фронтальный опрос. Участие в дискуссии. Выступления с докладами
Тема 2. Основные методы, инструменты и стандарты управления качеством	30	Фронтальный опрос. Участие в дискуссии. Выступления с докладами
Итого по 1 модулю	60	
Тема 3. Вопросы стратегирования в менеджменте качества	30	Фронтальный опрос. Выступления с докладами. Проверка дом. задания
Тема 4. Менеджмент качества и вопросы управления персоналом	32	Участие в дискуссии. Проверка домашнего задания. Демонстрация презентации. Написание контрольной работы
Итого по 2 модулю	62	
Всего	122	

Реферат – это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Одна из главных задач реферата – это доложить, донести идеи до аудитории, мобилизовать ее знания. Для совершенствования этого умения в помощь привлекается обширная литература о лекторском мастерстве и ораторском искусстве. Реферат – это не сочинение, а обзор публикаций, доступных по заданной теме. Обзор, в отличие от сочинения, не требует ни фантазии, ни оригинальности мышления, ни высказывания новых идей. Разумеется, в реферате можно приводить собственные утверждения и высказывания, но, во-первых, это совсем не обязательно, а во-вторых, уместно не во всех разделах работы.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источ-

ников, их изучение;

- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление;
- устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять научные термины, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Объем реферата – от 10 до 15 машинописных страниц.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце – дату написания работы.

Тематика рефератов:

1. Идеи менеджмента качества.
2. Основные стандарты менеджмента качества.
3. Принципы менеджмента качества, сформулированные в стандарте ИСО 9000.
4. Основные требования стандарта ИСО 9000:2000.
5. Системы менеджмента качества.
6. Роль аудита в менеджменте качества.
7. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества в экологическом менеджменте.
8. Характеристика процессов СМК и их ресурсное окружение.
9. Связь стратегического управления с управлением качеством.
10. Менеджмент качества и технология BSC.
12. Системы мотивирования в менеджмент качества.
13. Этапы ведения проектов по построению системы менеджмента качества.
14. Российская премия в области качества.
15. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
16. Особенности управления качеством в Японии.
17. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
18. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
19. Управление качеством окружающей среды.
20. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
21. Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
22. Американские подходы к проблеме качества.
23. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
24. История стандартизации в России.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Код компетенции	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ПК-2	Способность проводить анализ инновационной деятельности предприятия	<p>Знает: основы методологии анализа инновационной деятельности предприятия.</p> <p>Умеет: использовать современные методы сбора, анализа и обработки информации для анализа инновационной деятельности предприятия.</p> <p>Владеет: методами анализа инновационной деятельности предприятия.</p>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов.
ПК-11	Способность проводить поиск и анализ инноваций в экономике, управлении и ИКТ	<p>Знает: принципы анализа инноваций в экономике, инновационные концепции управления предприятием на основе ИТ, тенденции инновационного развития ИКТ.</p> <p>Умеет: выбирать перспективные направления для создания электронных предприятий в системе электронного бизнеса.</p> <p>Владеет: информационными технологиями в области разработки, внедрения и адаптации информационных систем электронного бизнеса.</p>	Устный опрос, письменный опрос, решение задач, написание рефератов.

Типовые контрольные задания
Образец тестового задания к первому модулю
Вариант 1

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким – это:

1. *прогресс*
2. *принцип дефицита*
3. *принцип прогрессии*
4. *принцип иерархии*

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять – это:

1. *безопасность*
2. *заработная плата*
3. *мотиваторы*
4. *факторы гигиены*

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя – это:

1. *управление качеством*
2. *система менеджмента качества*
3. *цель управления качеством*
4. *жизненный цикл продукта*

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы – это:

1. *процесс*
2. *агрегат*
3. *производство*
4. *планирование*

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков – это:

1. *Возможности – Результаты*
2. *Руководство – Процессы – Деловые результаты*
3. *Объем производства – Выручка*
4. *Ни одно из перечисленных*

6. Объектом качества может быть:

1. *деятельность или процесс*
2. *продукция*

3. *организация, система или отдельное лицо*
4. *любое из вышеперечисленных понятий*

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

1. *ценность продукта*
2. *стоимость продукта*
3. *цену продукта*
4. *потребительские свойства продукта*

8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя – это:

1. *неисправность*
2. *брак*
3. *дефект*
4. *поломка*

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

1. *нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции*
2. *да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг*
3. *мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции*
4. *нет, это не цифровой показатель*

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:

1. *управлением инновационной деятельностью*
2. *технологией управления*
3. *системой управления*
4. *философией управления*

Вариант 2

1. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

1. *разработка концепции проекта – реализации проекта*
2. *выявление инновационной проблемы – поиск решения*
3. *целеполагание – осуществление проекта*
4. *планирование проектных мероприятий – контроль за ходом выполнения проекта*

2. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта,

которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом – это:

1. *конструкция*
2. *система*
3. *производственный процесс*
4. *ни одно из перечисленного*

3. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной – это:

1. *«потери для общества»*
2. *«планируй, проверяй, действуй»*
3. *«стоимость процесса»*
4. *«предотвращение, оценка, отказ»*

4. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100-процентной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

1. *производственные затраты*
2. *неконформные затраты*
3. *конформные затраты*
4. *непроизводственные затраты*

5. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна – это:

1. *стадия подъема*
2. *точка перелома*
3. *стадия спада*
4. *ни один из указанных*

6. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя – это:

1. *качество*
2. *стандарт*
3. *потребительские свойства*
4. *товар*

7. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 – это:

1. *Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.*

2. Система менеджмента качества. Требования.
3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Руководство по управлению экономикой качества.

8. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. валидация
2. испытание
3. анализ
4. верификация

9. Системы менеджмента качества (СМК) – это:

1. все перечисленные
2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

10. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом – в:

1. 1950 году
2. 1942 году
3. 1992 году
4. 1928 году

Ключ к тестам

Вариант 1	Правильный ответ	Вариант 2	Правильный ответ
1	3	1	1
2	4	2	2
3	3	3	2
4	1	4	3
5	1	5	3
6	4	6	1
7	1	7	3
8	3	8	4
9	2	9	2
10	4	10	1

Контрольные вопросы к зачету для промежуточного контроля

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Международная практика сертификации.
23. Международные стандарты качества
24. Методы количественной оценки уровня качества
25. Методы улучшения качества
26. Метрологическое обеспечение и его цели
27. Механизм управления качеством.
28. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
29. Организационно-распорядительные методы
30. Организация технического контроля на предприятии.
31. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
32. Основные методы управления качеством
33. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
34. Основные составляющие качества товара для потребителей
35. Основные составляющие качества услуги для потребителей

36. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
37. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
38. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
39. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
40. Петля качества
41. Планирование как процесс управления качеством
42. Показатели безопасности и транспортабельности
43. Показатели качества
44. Показатели назначения, надежности и экономичности.
45. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
46. Понятие и принципы стандартизации.
47. Понятие качества.
48. Потребительские ценности продукции
49. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
50. Роль персонала в управлении качеством
51. Самосертификация: понятие и общие условия.
52. Сертификат соответствия.
53. Сертификация продукции: понятие и значимость.
54. Сертификация третьей стороной.
55. Система управления качеством на предприятии
56. Системный подход к планам качества
57. Системы стандартов серии ISO 14000.
58. Социально-психологические методы
59. Средства планирования качества
60. Стандартизация продукции в России
61. Статистические методы контроля качества.
62. Сущность и объекты технического контроля
63. Сущность качества и управление им
64. Уровни качества.
65. Формирование государственной политики в области качества.
66. Экономические методы
67. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
68. Этапы проведения сертификации.

7.2. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу. Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы. Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа)

производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

«0 баллов» – студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов

«10-50 баллов» – обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» – неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» – студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» – студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

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

а) основная литература:

1. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. М., 2009. 214 с. Режим доступа: http://thelib.ru/books/shevchuk_denis/upravlenie_kachestvom-read.html

2. Кузнецова Н.В. Управление качеством: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Рек. Редакционно-издательским Советом Российской академии образования в качестве учебного пособия; Кузнецова Н.В. М.: Флинта, 2009. 360 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>

б) дополнительная литература:

3. Коваленко Б.Б. Современные проблемы менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.Б. Коваленко. Электрон. текстовые данные. СПб. : Университет ИТМО, 2015. 131 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68131.html>. ЭБС «IPRbooks»

4. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М. : Изд-во стандартов, 2001.

5. Исикава К. Японские методы управления качеством. М: «Экономика», 1988. 199 с. Режим доступа: http://www.studmed.ru/view/isikava-k-yaaponskie-metody-upravleniya-kachestvom_c6f025faf92.html

6. Премии Правительства РФ в области качества: рук. для организаций – участников конкурса 2006 года / федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. М., 2006.

7. Путь к совершенству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества : сб. ст. и докл. / И. В. Матвеева. М. : РИА «Стандарты и качество», 2002.

8. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества 2006 года : рек. для организаций – участников конкурса 2006 года. М. : ВНИИС, 2006.

9. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184–ФЗ.

10. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции : сокр. пер. с англ. М. : Экономика, 1986.

11. Постановление Правительства РФ от 15.08.2003 № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию» (ред. от 12.08.2009)

12. Горбашко Е. А. Управление качеством : учеб. пособие / Е. А. Горбашко. СПб.[и др.] : Питер, 2008. 382 с.

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

Internet-ресурсы

Университетская библиотека <http://www.biblioclub.ru/>

Росстат – <http://www.gks.ru>

Всемирная торговая организация – <http://www.wto.org>

Организация экономического сотрудничества и развития –
<http://www.oecd.org>

STANDARD.RU – портал о стандартах <http://www.standard.ru/iso9000>

Роспотребнадзор – <http://rospotrebnadzor.ru/news>

ISO портал <http://www.iso.staratel.com/ISO>

Информационные справочные и поисковые системы:

Гарант – <http://www.garant.ru/>

КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

Профессиональные поисковые системы:

Science Direct – <https://www.sciencedirect.com/>

JSTOR – <https://www.jstor.org/>

ProQuest – <https://www.proquest.com/>

EBSCO – <https://www.ebsco.com/e/ru-ru>

НЭБ – <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

EconLit – <https://www.aeaweb.org/econlit/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении данного курса целесообразен следующий механизм работы:

1. Изучение курса «Методы исследования в менеджменте» необходимо начинать с ознакомлением с содержанием и структурой Рабочей программы, составленной преподавателем этой дисциплины.

2. Перед прослушиванием *лекций* следует прочитать их название и ознакомиться с ее общим содержанием из Рабочей программы.

3. Прочтите конспект прослушанной лекции, основную и дополнительную литературу по теме.

4. Изложите свое понимание темы.

5. Выявите дискуссионные вопросы и сформулируйте свою точку зрения на них, аргументируя ее.

6. После ознакомления с теоретическим материалом ответьте на вопросы для самопроверки.

7. Закрепление материала проводится на семинарских занятиях или в результате самостоятельной работы.

Каждая тема курса должна быть «проработана» студентом в той или иной форме. Студент должен не просто проработать материал, а понять, в том числе и через осознание различий в подходах, содержание отдельных

тем.

При подготовке к *семинарским занятиям* необходимо:

- внимательно ознакомиться с тематикой семинара;
- прочесть конспект текста лекции по теме, изучить рекомендованную литературу;
- составить краткий план ответа на каждый вопрос семинарского занятия;
- проверить свои знания, отвечая на вопросы для самопроверки;
- если Вам встретились незнакомые термины или имена, обязательно обратитесь к словарю и зафиксируйте их в Вашей тетради;
- выполнить задание по теме семинарского занятия.

Советы по выполнению *домашнего задания*.

Выполняя домашнее задание, студент должен показать знание учебного материала, умение его использования для решения теоретических и практических вопросов в области менеджмента. В процессе подготовки следует изучить рекомендуемую в программе курса «Управление конкурентоспособностью организации» литературу. Домашнее задание состоит из двух частей – теоретической и практической, включая решение задачи. Тематика задания рекомендуется преподавателем; допускается написание домашних заданий по самостоятельно выбранным студентам темам по согласованию с преподавателем.

В начале работы необходимо привести план, которого следует придерживаться при написании, в конце – перечень использованной литературы. В тексте необходимо указывать названия разделов работы в соответствии с планом. Для написания теоретической части необходимо проработать рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

В практической части работы должны быть отражены следующие моменты: краткая характеристика объекта исследования (предприятия, отрасли), которое может быть создано в рамках деловой игры командой студента, включая характеристику выпускаемой продукции (услуг), основные показатели деятельности, численность и структура управления предприятия (отрасли). Выполнение практической части задания включает анализ, обобщение его результатов, а также разработку рекомендаций по решению рассмотренной проблемы.

Студент должен продемонстрировать свою способность к аналитическому мышлению, изложить критический анализ описываемых им ситуаций, подходов, точек зрения.

Работа должна иметь заключения и выводы, сноски на используемую литературу. Ее необходимо представить в машинописном виде (MS Word, шрифт – 14, интервал – 1,5), объемом не менее 7-8 страниц, содержать титульный лист и список использованной литературы.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

Удельный вес занятий проводимых в интерактивной форме (лекция-беседа, лекция дискуссия, лекция-консультация, проблемная лекция, деловая игра, кейс-метод) определяется главной целью программы и особенностью контингента учащихся, а также содержанием дисциплин.

Программное обеспечение курса определяется использованием общепользовательских программ в оболочке Windows, поисковыми программами в системе Интернет, специальными поисковыми программами электронной библиотеки ДГУ.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения лекционных и практических занятий необходим компьютер и проектор, а также, по возможности, доступ в Интернет для возможности немедленного получения информации. Требуется учебная аудитория на 30 мест с мультимедийным проектором для проведения лекционных занятий.

Дополнительные источники:

- компьютерное и мультимедийное оборудование ДГУ;
- поисковые сайты Интернета, сайт ДГУ;
- методические рекомендации по изучению дисциплины;
- публикации Росстата и Дагестанстата.

В процессе чтения лекций и проведения практических занятий используются мультимедийные технологии (в частности, на основе программы Microsoft PowerPoint, которая используется автором при чтении лекций и рекомендована к использованию магистрами при подготовке докладов и творческих работ.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 421 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.