

АНО ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА»

Рабочая программа дисциплины (модуля) Б1.В.14 «АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БИЗНЕСА»

Направление подготовки	<i>38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)</i>
Направленность (профиль) программы	<i>Управление малым бизнесом</i>
Формы обучения	<i>очная, очно-заочная</i>

*Автор – составитель:
к.э.н., доцент Мироненко Е.М.*

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (Утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 970).

Рецензент: Минченкова Ольга Юрьевна, д.э.н. профессор, профессор кафедры менеджмента АНО ВО «Московский гуманитарный университет».

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена на заседании кафедры менеджмента АНО ВО «Национальный институт бизнеса».

Протокол №9 от 29.06.2022 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) согласована в рамках основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы Управление бизнесом с ООО «Алерс Рус», ООО «Татнефть-АЗС-Запад».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	3
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
4. Структура и содержание дисциплины (модуля).....	6
4.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся.....	6
4.2 Учебно-тематический план дисциплины (модуля)	7
5. Содержание дисциплины (модуля).....	8
6. Планы занятий семинарского типа.....	10
7. Методические рекомендации для обучающихся по дисциплине (модулю).....	16
8. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю).....	16
9. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	22
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)...	23
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).....	24

Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля)

Приложение 1. Методические рекомендации для обучающихся по дисциплине (модулю)

Приложение 2. Содержание фонда оценочных средств текущего контроля по дисциплине (модулю)

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся целостного системного представления об управлении качеством бизнеса как современной концепции управления.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества

Задачи дисциплины:

- изучение методов оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством;
- изучение подходы к построению системы качества;
- овладеть аналитическими методами управления качеством бизнеса;
- использовать системный и ситуационные подходы для обеспечения конкурентоспособности;
- рассмотреть подходы к построению системы управления качеством;
- формирование навыков применения методов оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством, разработки и обоснования предложений по их совершенствованию для обеспечения конкурентоспособности.

Воспитательная цель дисциплины – создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной дея-

тельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Достижению поставленной цели воспитания обучающихся способствует решение следующих задач:

- развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности;
- приобщение обучающихся к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям;
- воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности;
- воспитание положительного отношения к труду, воспитание социально значимой целеустремленности и ответственности в деловых отношениях;
- обеспечение развития личности и ее социально-психологической поддержки, формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности;
- выявление и поддержка талантливых обучающихся, формирование организаторских навыков, творческого потенциала, вовлечение обучающихся в процессы саморазвития и самореализации;
- формирование культуры и этики профессионального общения;
- воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде;
- повышение уровня культуры безопасного поведения;
- развитие личностных качеств и установок, социальных навыков и управленческих способностей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.14 «Анализ и управление качеством бизнеса» относится к Блоку 1. Дисциплины (модули) (часть, формируемая участниками образовательных отношений).

2.1 Данная дисциплина базируется на знаниях обучающихся, полученных в результате освоения дисциплин «Экономическая теория», «Статистика», «Экономика предприятий».

2.2 В дальнейшем, знания, полученные в результате освоения дисциплины могут быть использованы для выполнения выпускной квалификационной работы.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

<i>Компетенции</i>	<i>Индикаторы достижения компетенций</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)</i>
<p>Владение методами количественного и качественного анализа информации, а также навыками построения моделей при решении задач управления организацией (ПК-5)</p>	<p>ПК- 5.3- Способен принимать эффективные управленческие решения в области управления качеством</p>	<p>Знать: Систему показателей качества продукции, механизм управления качеством продукции Методы оценки уровня качества продукции, этапы формирования качества продукции Системы менеджмента качества Уметь: Анализировать состояние качества продукции и услуг Прогнозировать развитие качества продукции, разрабатывать и осуществлять комплекс мероприятий по достижению требуемого уровня качества для обеспечения конкурентоспособности Принимать эффективные управленческие решения в предпринимательской деятельности в условиях неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы Владеть: Навыками анализа состояния качества продукции и услуг Навыками развития качества продукции и услуг, разработки и осуществления комплекса мероприятий по достижению требуемого уровня качества для обеспечения конкурентоспособности Навыками разработки эффективных управленческих решений в условиях неопределенности, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов (3 зачетные единицы).

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6, час.
Контактная работа	48,2	48,2
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	32	32
Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2
Самостоятельная работа	59,8	59,8
Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой

Для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8, час.
Контактная работа	32,2	32,2
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2
Самостоятельная работа	75,8	75,8
Форма промежуточной аттестации		зачет с оценкой

4.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

(очная форма обучения)

№	Темы занятий	Всего	Контактная работа, час				Самостоятельная работа	Компетенции
			Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия.		
1	Качество как социально-экономическая категория.	14	8	2*	2	4*	6	ПК-5
2	Концепции управления качеством	15,8	4	2*	2		11,8	ПК-5
3	Разработка системы качества на предприятии	16	8	2*	2	4*	8	ПК-5
4	Основные инструменты контроля качества на предприятии	20	12	4*	2	6*	8	ПК-5
5.	Методы управления качеством.	14	4	2*	2		10	ПК-5
6	Сертификация и стандартизация в управлении качеством	12	4	2	2		8	ПК-5
7	Экономика управления качеством	16	8	2	2	4*	8	ПК-5
	Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2					
	Итого часов	108	48,2	16/20*	14	18/18*	59,8	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

(очно-заочная форма обучения)

№	Темы занятий	Всего	Контактная работа, час				Самостоятельная работа	Компетенции
			Всего	Лекции	Семинары	Прак. занятия.		
1	Качество как социально-экономическая категория.	14	6	2*		4*	8	ПК-5
2	Концепции управления качеством	15,8	4	2*	2		11,8	ПК-5
3	Разработка системы качества на предприятии	16	4	2*		2*	12	ПК-5
4	Основные инструменты контроля качества на предприятии	20	8	4*		4*	12	ПК-5
5.	Методы управления качеством.	14	2	2*			12	ПК-5
6	Сертификация и стандартизация в управлении качеством	12	2	2			10	ПК-5
7	Экономика управления качеством	16	6	2		4*	10	ПК-5
	Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2					
	Итого часов	108	32,2	16/12*	2	14/14*	75,8	

Примечание: * Знаком выделены темы, по которым проводятся активные и интерактивные формы занятий.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции

Сущность категории " качество" и ее определение. Понятия в управлении качеством: "система обеспечения качества ", "обеспечение качества", " управление качеством ", "политика в области качества", "улучшение качества", "общее руководство качеством", "проверка качества". Управление качеством процессов и услуг.

Глобализация конкуренции. Конкурентоспособность как средство достижения конкурентных преимуществ. Качество – один из основных показателей конкурентоспособности в конкурентной среде. Аспекты качества: национальный, политический, технический, экономический, социальный и моральный. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству, как социально-экономической категории. Качество и инновационность. "Второй завод" Джурана. Эволюция качества. Подходы к качеству с позиций "вещь в себе" и "вещь для нас".

Понятие "показатель качества". Виды показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества. Алгоритм комплексной оценки уровня качества. Методики определения достоверности оценки качества.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: проблемная лекция – форма обучения обучающихся, в ходе которой преподаватель излагает проблемную ситуацию, а затем, используя активную познавательную работу обучающихся, предлагает осуществить совместный поиск решения стоящих задач.

Тема 2. Концепции управления качеством

Эволюция подходов к управлению качеством. Этапы развития систем качества. Изменение акцентов в управлении качеством от продукта к процессу, организации и системе. Маркетинг и качество. Цели управления качеством. Классификация общих принципов управления качеством. Концепция TQM.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция с разбором конкретных ситуаций – форма учебной работы, которая позволяет преподавателю с помощью постановки конкретных вопросов перед обучающимися активизировать их участие в дискуссии в рамках обсуждаемых микроситуаций.

Тема 3. Разработка системы качества на предприятии

Циклы управления качеством. Функция планирования качества. Этапы разработки политики в области качества. Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества. Задачи организации и координации при управлении качеством. Общие задачи контроля качества. Иерархия циклов процесса управления качеством. Стратегический, тактический и оперативный уровни процесса управления качеством.

Петля качества. Распространение управления качеством на все этапы жизненного цикла продуктов и услуг. Подсистемы комплексного управления качеством. Основные этапы комплексной системы управления качеством.

Зарубежный опыт управления качеством продукции. Организация управления качеством продукции за рубежом. Японские подходы к качеству. Кружки качества

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция с разбором конкретных ситуаций – форма учебной работы, которая позволяет преподавателю с помощью постановки конкретных вопросов перед обучающимися активизировать их участие в дискуссии в рамках обсуждаемых микроситуаций.

Тема 4. Основные инструменты контроля качества на предприятии

Организация контроля качества продукции и виды контроля. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Статистические методы сбора информации. Диаграмма разброса. Методы стратификации. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Контрольные карты.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция – консультация – форма учебного занятия, использование которой позволяет рассмотреть тему с выраженной практической направленностью. Это достигается с помощью вступительной лекции (50% занятия), а затем в форме ответов лектора на заранее подготовленные вопросы слушателей и проведения обмена мнениями.

Тема 5. Методы управления качеством

Классификация методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Особенности применения методов. "Человеческий фактор" и его роль в управлении качеством. Культура фирмы. Формы мотивации высококачественного труда. Кружки и группы качества особенности их организации и функционирования. Концепция статистического регулирования качества. Методы анализа и улучшения качества.

*Примечание: интерактивные формы и методы проведения лекции: лекция-беседа – форма обучения обучающихся, в рамках которой предполагается вовлечение слушателей в активную беседу с лектором с целью привлечь их внимание к наиболее важным вопросам изучаемой темы посредством обмена мнениями.

Тема 6. Сертификация и стандартизация в управлении качеством

Сущность и цели стандартизации. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Система международных стандартов. Определение и роль сертификации. Методические основы проведения сертификации в РФ. Международная практика сертификации.

Тема 7. Экономика управления качеством

Основные задачи экономики управления качеством. Специфика экономики управления качеством. Экономические показатели в структуре качества. Полезность и потребительная стоимость объекта. Основные цели оценки экономической эффективности управления качеством. Экономический эффект от изменений качества и экономическая эффективность изменения качества. Предотвращенный убыток, положительный ущерб и упущенная выгода в структуре экономического эффекта от изменения качества. Зависимости потребительной стоимости и затрат на качество от величины уровня качества. Экономические признаки экстенсивности и интенсивно-

сти изменения качества. Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество. Оптимальный уровень качества и его динамика.

Структура затрат на качество, Расходы изготовителя. Прямые и дополнительные расходы, и их составляющие. Расходы поставщиков и потребителей. Цена потребления и ее составляющие. Расчёт всех видов затрат на качество. Стратегия регулирования затрат на качество. Два подхода к выработке стратегии управления затратами на качество. Экономические зависимости, обуславливающие подходы к регулированию затрат на основе оптимизации дефектов и на принципах “ноль-дефектов”.

6. ПЛАНЫ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

для обучающихся очной формы обучения

Семинар 1. Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность категории "качество" и ее определение.
2. Управление качеством процессов и услуг.
3. Качество – один из основных показателей конкурентоспособности в конкурентной среде.
4. Аспекты качества: национальный, политический, технический, экономический, социальный и моральный.
5. Понятие "показатель качества". Виды показателей качества.
6. Алгоритм комплексной оценки уровня качества.

Семинар 2. Тема 2. Концепции управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Эволюция подходов к управлению качеством.
2. Этапы развития систем качества.
3. Цели управления качеством.
4. Классификация общих принципов управления качеством.
5. Концепция TQM.

Семинар 3. Тема 3. Разработка системы качества на предприятии

Вопросы для обсуждения:

1. Циклы управления качеством.
2. Функция планирования качества.
3. Этапы разработки политики в области качества.
4. Планирование как процесс управления качеством.
5. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества.
6. Иерархия циклов процесса управления качеством.
7. Петля качества.
8. Распространение управления качеством на все этапы жизненного цикла продуктов и услуг.

Семинар 4. Тема 4. Основные инструменты контроля качества на предприятии

Вопросы для обсуждения:

1. Организация контроля качества продукции и виды контроля.
2. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.
3. Статистические методы сбора информации
4. Диаграмма Парето.
5. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
6. Контрольные карты.

Семинар 5. Тема 5. Методы управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация методов управления качеством.
2. Организационно-распорядительные методы.
3. Инженерно-технологические методы.
4. Экономические методы.
5. Социально-психологические методы.
6. Особенности применения методов.
7. "Человеческий фактор" и его роль в управлении качеством.
8. Формы мотивации высококачественного труда.

Семинар 6. Тема 6. Сертификация и стандартизация в управлении качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и цели стандартизации.
2. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.
3. Система международных стандартов.
4. Определение и роль сертификации.
5. Методические основы проведения сертификации в РФ.
6. Международная практика сертификации.

Семинар 7. Тема 2. Концепции управления качеством

Вопросы для обсуждения:

1. Основные задачи экономики управления качеством.
2. Специфика экономики управления качеством.
3. Экономические показатели в структуре качества.
4. Основные цели оценки экономической эффективности управления качеством.
5. Экономический эффект от изменений качества и экономическая эффективность изменения качества.
6. Структура затрат на качество.

Практическое занятие 1. Определение номенклатуры показателей качества продукции (Тема 1. Качество как социально-экономическая категория)

Цель занятия – приобретение навыков установления номенклатуры показателей качества продукции и определения коэффициентов весомости показателей качества.

Задание.

1. Рассчитать коэффициенты весомости эстетических свойств продукции.
2. Рассчитать степень согласованности мнений экспертов.
3. Составить перечень показателей качества конкретной продукции, используя стандарты СПКП.

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Практическое занятие 2. Оценка уровня качества продукции (Тема 1. Качество как социально-экономическая категория)

Цель занятия – приобретение навыков определения уровня качества продукции.

Задание.

1. Определить комплексный показатель эстетических свойств и категорию качества продукции.
2. Определить уровень качества продукции.
3. Определить комплексный показатель качества продукции.

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Практические занятия 3, 4. Разработка систем качества на предприятии (Тема 3. Разработка системы качества на предприятии)

Цель занятия – ознакомление с методикой разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии (СМК); получение практических навыков по разработке отдельных элементов СМК.

Задания.

1. Дайте характеристику деятельности организации и продукции, которую она выпускает (организация и продукция по выбору обучающегося). Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности.
2. Спроектируйте сеть процессов на предприятии по реализации системы качества.

Примечание: занятие проводится в виде организационно-деятельностной игры. Цели организационно-деятельностной игры – решение проблемной задачи теоретического уровня, развитие рефлексивного компонента творческого мышления.

Практические занятия 5, 6, 7 (Тема 4. Основные инструменты контроля качества на предприятии)

Цель занятия – приобретение навыков работы с инструментами контроля качества; приобретение навыков работы с инструментами контроля качества..

Задания.

1. На основании статистики дефектов составьте диаграмму Исикавы.
2. Постройте причинно-следственную диаграмму (схему Исикавы) по предложенному явлению, определите состав и взаимозависимость факторов, влияющих на объект анализа.
3. Постройте контрольную карту статистического контроля качества процесса производства

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Практическое занятие 6 (Тема 7. Экономика управления качеством)

Цель занятия – ознакомление с различными методиками расчета затрат на качество, приобретение навыков определения затрат организации на обеспечение качества.

Задания.

1. Рассчитайте экономию («качество приносит деньги»), которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак.
2. Постройте график изменения экономии по периодам.
3. На основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий.

Примечание: занятие проводится в виде организационно-деятельностной игры. Цели организационно-деятельностной игры – решение проблемной задачи теоретического уровня, развитие рефлексивного компонента творческого мышления.

Практические занятия 8, 9 (Тема 7. Экономика управления качеством)

Цель занятия – приобретение навыков определения эффектов производителя, потребителя и общества в целом при повышении качества продукции.

Задания.

1. Определите годовой экономический эффект от производства новой продукции.
2. Определите годовой экономический эффект от потребления новой продукции.

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

для обучающихся очно-заочной формы обучения

Практическое занятие 1. Определение номенклатуры показателей качества продукции (Тема 1. Качество как социально-экономическая категория)

Цель занятия – приобретение навыков установления номенклатуры показателей качества продукции и определения коэффициентов весомости показателей качества.

Задание.

1. Рассчитать коэффициенты весомости эстетических свойств продукции.
2. Рассчитать степень согласованности мнений экспертов.
3. Составить перечень показателей качества конкретной продукции, используя стандарты СПКП.

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Практическое занятие 2. Оценка уровня качества продукции (Тема 1. Качество как социально-экономическая категория)

Цель занятия – приобретение навыков определения уровня качества продукции.

Задание.

1. Определить комплексный показатель эстетических свойств и категорию качества продукции.
2. Определить уровень качества продукции.
3. Определить комплексный показатель качества продукции.

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Семинар 1. Концепции управления качеством (Тема 2. Концепция управления качеством)

Доклад «Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством».

Вопросы для обсуждения:

1. Эволюция подходов к управлению качеством.
2. Этапы развития систем качества.
3. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
4. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством.
5. Японские подходы к качеству.

Практическое занятие 3. Разработка систем качества на предприятии (Тема 3. Разработка системы качества на предприятии)

Цель занятия – ознакомление с методикой разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии (СМК); получение практических навыков по разработке отдельных элементов СМК.

Задания.

3. Дайте характеристику деятельности организации и продукции, которую она выпускает (организация и продукция по выбору обучающегося). Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности.

4. Спроектируйте сеть процессов на предприятии по реализации системы качества.

Примечание: занятие проводится в виде организационно-деятельностной игры. Цели организационно-деятельностной игры – решение проблемной задачи теоретического уровня, развитие рефлексивного компонента творческого мышления.

Практические занятия 4, 5 (Тема 4. Основные инструменты контроля качества на предприятии)

Цель занятия – приобретение навыков работы с инструментами контроля качества; приобретение навыков работы с инструментами контроля качества..

Задания.

4. На основании статистики дефектов составьте диаграмму Исикавы.

5. Постройте причинно-следственную диаграмму (схему Исикавы) по предложенному явлению, определите состав и взаимозависимость факторов, влияющих на объект анализа.

6. Постройте контрольную карту статистического контроля качества процесса производства

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Практическое занятие 6 (Тема 7. Экономика управления качеством)

Цель занятия – ознакомление с различными методиками расчета затрат на качество, приобретение навыков определения затрат организации на обеспечение качества.

Задания.

1. Рассчитайте экономию («качество приносит деньги»), которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак.

2. Постройте график изменения экономии по периодам.

3. На основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий.

Примечание: занятие проводится в виде организационно-деятельностной игры. Цели организационно-деятельностной игры – решение проблемной задачи теоретического уровня, развитие рефлексивного компонента творческого мышления.

Практическое занятие 7 (Тема 7. Экономика управления качеством)

Цель занятия – приобретение навыков определения эффектов производителя, потребителя и общества в целом при повышении качества продукции.

Задания.

1. Определите годовой экономический эффект от производства новой продукции.
2. Определите годовой экономический эффект от потребления новой продукции.

Примечание: занятие проводится в форме метода кейс-стади - обучение, при котором обучающиеся и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения обучающийся (группа обучающихся) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

7.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Приложение 1. Методические рекомендации для обучающихся по дисциплине (модулю)

8.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Карта фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

Темы по учебно-тематическому плану	Оценочные средства
Качество как социально-экономическая категория.	Тест по теме Практические задания по теме Вопросы к зачету с оценкой № 1-8 Текущий контроль
Концепции управления качеством	Тест по теме Вопросы к зачету с оценкой № 9-14 Текущий контроль
Разработка системы качества на предприятии	Практические задания по теме Вопросы к зачету с оценкой № 15-20 Текущий контроль
Основные инструменты контроля качества на предприятии	Тест по теме 4 Практические задания по теме Вопросы к зачету с оценкой № 21-26 Текущий контроль
Методы управления качеством.	Вопросы к зачету с оценкой № 27-30 Текущий контроль
Сертификация и стандартизация в управлении качеством	Тест по теме 6 Вопросы к зачету с оценкой № 31-35 Текущий контроль
Экономика управления качеством	Тест по теме 7 Практические задания по теме Вопросы к зачету с оценкой № 36-40 Текущий контроль

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИ-
ПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**
**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. СОДЕРЖАНИЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕ-
КУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Вопросы к зачету с оценкой

1. Сущность категории “качество”, ее многоаспектность.
2. Социально – экономические аспекты качества.
3. Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как соци-ально-экономической категории.
4. Эволюция концепции качества в развитии фирм.
5. Понятие “показатель качества”. Виды показателей качества и их класси-фикация.
6. Методы оценки качества, их сравнение и области применения.
7. Комплексная оценка уровня качества.
8. Сущность понятий “система обеспечения качества” и “система управле-ния качеством”, их отличие.
9. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации орга-низации.
10. ABC-диаграмма. Принципы построения, область использования.
11. Причинно-следственная диаграмма. Принцип построения, область приме-нения.
12. “Петля качества” продукции: сущность, составляющие, особенность.
13. “Петля качества” услуги. Особенности управления качеством услуги.
14. Пирамида качества управления.
15. Нормативно-правовая база обеспечения качества: составляющие, направ-ленность.
16. Стандартизация: сущность и основные задачи.
17. Виды стандартов.
18. Сертификация: сущность, принципы, классификация.
19. Виды сертификации.
20. Функциональное качество: структура, показатели.
21. Общая характеристика системы “КАНБАН”.
22. Международные стандарты ИСО 9000: 2000 их структура, назначение.
23. Требования к политике организации в стандартах ИСО серии 9000.
24. Экономика УК: основные понятия, задачи, специфика.
25. Определение экономического эффекта от изменения качества.
26. Цена потребления, ее составляющие.
27. Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
28. Экономический смысл понятия “нужное качество”:
29. Качество и прибыльность.
30. Особенности оценки качества услуги.

31. Концепция TQM.
32. Особенности систем TQM.
33. Философия TQM.
34. Проблемы УК в условиях рынка потребителя.
35. Принципы системности в УК.
36. Классификация методов УК.
37. Культура фирмы и система управления качеством.
38. Постулаты У.Деминга.
39. Организационные методы прямого и косвенного воздействия в УК.
40. Процесс PDCA.
41. Показатели функционального качества.
42. Роль логистики в системе качества.
43. Показатели качества услуги.
44. Структура затрат на качество.
45. Экономические показатели в структуре качества.
46. Оптимальный уровень качества.
47. Стратегии затрат на качество.
48. Эволюция подходов к управлению качеством.

2.Задание на проверку сформированности второго компонента компетенций — «Уметь»

1.Определите уровень качества хлеба ржаного заварного формового, значения показателей качества которого указаны в таблице 1. Коэффициент весомости определить самостоятельно.

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{\text{баз}}$	$X_{\text{факт}}$	X_{min}
Масса, в кг	1	0,99	0,975
Влажность мякиша, %	49	49	51
Пористость%	50	46	46
Кислотность мякиша, град	9	10	11

2.Определите показатели абсолютного размера брака, абсолютного размера потерь от брака и стоимость продукции без брака, имея следующие показатели брака и потерь от него за два года, представленные в таблице.

Показатель	2020	2021
Себестоимость окончательного брака, тыс. руб.	500	450
Расходы по исправлению брака, тыс. руб.	350	350
Стоимость брака по цене использования, тыс. руб.	100	40
Суммы, удержанные с лиц – виновников брака, тыс. руб.	30	-

Суммы, взысканные с поставщиков, тыс. руб.	15	10
Валовая продукция по производственной себестоимости, тыс. руб.	950	1 000
Объем продукции в плановых ценах, тыс. руб.	750	900

3. Задание, на проверку сформированности третьего компонента компетенций - «Владеть»

Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества тканей. Данные проверки приведены в таблице.

Вид порога или дефекта	Число дефектов	Потери от брака в денежном выражении (в руб)
Смещение копира	53	22000
Неопытность оператора	11	4200
Неточность рабочего инструмента	4	8743
Устаревшие чертежи	98	90521
Ошибки в управлении станком	20	7560
Неточность станка	7	3800
Диапазон выдержек	8	6200
Размер относительного отверстия	16	7300
Прочие	7	3750

2. Задание, на проверку сформированности третьего компонента компетенций - «Владеть»

Постройте контрольную карту статистического контроля качества процесса производства ткани.

Основные данные условий контроля:

1. Наименование изделия – ткань.
2. Показатель качества – количество нитей на 10 см².
3. Номинальное значение количества нитей – 55 на см².
4. Допустимая величина отклонения от количества нитей – 2%. Данные контроля приведены в таблице 1

№ изделия	№ выборки									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	56	56	58	54	57	56	56	58	54	57
2	54	54	55	56	56	54	54	55	56	56
3	53	53	53	58	57	53	53	53	58	57
4	49	56	57	59	54	49	56	57	59	54
5	55	54	57	56	53	55	54	57	56	53
Среднее										

ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Владение методами количественного и качественного анализа информации, а также навыками построения моделей при решении задач управления организацией (ПК-5)		
Пороговый	<p>Знать: базовые методы оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством, иметь представление о принципах разработки и критериях конкурентоспособности</p> <p>Уметь: применять базовые методы анализа и обработки информации</p> <p>Владеть: типовыми навыками оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию для обеспечения конкурентоспособности</p>	удовлетворительно
Средний	<p>Знать: методы оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством, принципы разработки и критерии конкурентоспособности</p> <p>Уметь: применять методы анализа и обработки информации, использовать системный и ситуационные подходы для обеспечения конкурентоспособности</p> <p>Владеть: навыками применения методов оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию для обеспечения конкурентоспособности</p>	хорошо
Повышенный	<p>Знать: методы оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством и их интерпретации, принципы разработки и критерии конкурентоспособности,</p> <p>Уметь: применять методы анализа и обработки информации, обосновывать полученные результаты; использовать системный и ситуационные подходы для обеспечения конкурентоспособности,</p> <p>Владеть: навыками применения методов оценки вариантов управленческих решений в области управления качеством, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию; навыками обоснования и представления результатов для обеспечения конкурентоспособности</p>	отлично

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Форма контроля	Критерии оценки уровня освоения компетенции
Зачет	<p>Критерием оценки является уровень усвоения обучающимся теоретического материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается в степени владения материалом.</p> <p>«Отлично» - полный ответ на основные вопросы в объеме лекций с привлечением дополнительной литературы, полные грамотные ответы на все дополнительные вопросы. При ответах на вопросы обращается внимание на самостоятельность выводов и обоснованную точку зрения. Правильно и в срок выполнены все практические работы и задания для самостоятельной работы.</p> <p>«Хорошо» - неполный ответ на основные вопросы в объеме лекций с использованием дополнительной литературы, ответы на часть дополнительных вопросов. Все практические работы и задания для самостоятельной работы сданы в срок, но выполнены с несущественными недочетами.</p> <p>«Удовлетворительно» - посредственный ответ на основные вопросы в объеме лекций и ответы на часть дополнительных вопросов. Правильно выполнена большая часть практических работ и заданий для самостоятельной работы.</p> <p>«Неудовлетворительно» - незнание основных вопросов в объеме лекций (слабый ответ или его отсутствие на основные вопросы и затруднения с ответами на дополнительные вопросы). Отсутствие выполненных практических работ и заданий для самостоятельной работы.</p>
Тестирование	<p>Критерием оценки является уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания по дисциплине.</p> <p>При ответах на вопросы теста:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90 – 100 % правильных ответов - «отлично»; • 75 – 89 % правильных ответов – «хорошо»; • 50 – 74 % правильных ответов – «удовлетворительно»; • менее 50 % правильных ответов – «неудовлетворительно».
Решение профессиональных задач	<p>Критерием оценки является уровень умений обучающегося применять полученные теоретические знания для решения профессионально – прикладных ситуаций и задач. При оценке выполнения индивидуального профессионального задания учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выполнение задания в полном объеме с исчерпывающими пояснениями – «отлично»; • выполнение задания в полном объеме, но с отдельными неточностями, с недостаточными пояснениями - «хорошо»; • задание выполнено не полностью; имеются ошибки в расчетах, отсюда, неверный результат; ответ не обоснован - «удовлетворительно»; • задание не выполнено или выполнено не правильно - оценка 2 (неудовлетворительно).
Реферат	<p>Критерием оценки является новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению; владение материалом.</p> <p>«отлично» - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан</p>

краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

9.ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014 г. № АК-44/05вн и «Положением об организации инклюзивного образования в АНО ВО «Национальный институт бизнеса».

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному учебному плану.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Колочева, В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие / В.В. Колочева. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91462.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Мирный, В.И. Управление качеством на предприятии: учебное пособие / В.И. Мирный, О.А. Голубева, В.П. Димитров. — Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2020. — 83 с. — ISBN 978-5-7890-1734-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117773.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/117773>

Дополнительная литература:

1. Кордонская, И.Б. Управление качеством / И.Б. Кордонская. — Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75421.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: практикум / Е.В. Фрейдина, А.А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Эванс, Джеймс Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс; перевод Э.М. Короткова; под редакцией Э.М. Короткова. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74947.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Электронно-библиотечная система

IPRBooks. <http://www.iprbookshop.ru>

Электронные образовательные ресурсы (современные профессиональные базы данных)

База данных научной электронной библиотеки. <https://elibrary.ru>

База данных Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент». <http://ecsocman.hse.ru>

База данных официального интернет-портала правовой информации. <http://www.pravo.gov.ru>

База данных Библиотечных и архивных ресурсов Государственной Думы «Парламентская библиотека». <https://parlib.duma.gov.ru>

База данных Министерства экономического развития Российской Федерации. <http://economy.gov.ru>

Электронные образовательные ресурсы (информационные справочные системы)

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

Официальный Интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. <http://pravo.gov.ru>

Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при изучении дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины предполагается применение современных информационных технологий. Комплект программного обеспечения для их использования включает в себя:

- пакеты офисного программного обеспечения Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- веб-браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer);
- электронную библиотечную систему IPRBooks;
- систему размещения в сети «Интернет» и проверки на наличие заимствований курсовых, научных и выпускных квалификационных работ «ВКР-ВУЗ.РФ».

Доступ к электронной информационно-образовательной среде обеспечивается через сеть Интернет <https://eios.nibmoscow.ru/>.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Материально-техническая база Института обеспечивает проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом и соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: мобильный мультимедийный комплект в составе: проектор, ноутбук.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду института.