

# **АНО ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА»**

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

<b>Направление подготовки</b>	<i>38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)</i>
<b>Направленность (профиль) программы</b>	<i>Управление малым бизнесом</i>
<b>Формы обучения</b>	<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 29.06.2021 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

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

##### Для очно-заочной формы обучения

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Семестр 8, час.</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>32,2</b>	<b>32,2</b>
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	16	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>75,8</b>	<b>75,8</b>
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					
	<b>Итого часов</b>	<b>108</b>	<b>48,2</b>	<b>16/20*</b>	<b>14</b>	<b>18/18*</b>	<b>59,8</b>	

## 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					
	<b>Итого часов</b>	<b>108</b>	<b>32,2</b>	<b>16/12*</b>	<b>2</b>	<b>14/14*</b>	<b>75,8</b>	

**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)**

<b>Темы по учебно-тематическому плану</b>	<b>Оценочные средства</b>
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		
	$X_{\text{баз}}$	$X_{\text{факт}}$	$X_{\text{min}}$
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 см<sup>2</sup>.
3. Номинальное значение количества нитей – 55 на см<sup>2</sup>.
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"> <li>• 90 – 100 % правильных ответов - «отлично»;</li> <li>• 75 – 89 % правильных ответов – «хорошо»;</li> <li>• 50 – 74 % правильных ответов – «удовлетворительно»;</li> <li>• менее 50 % правильных ответов – «неудовлетворительно».</li> </ul>
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"> <li>• выполнение задания в полном объеме с исчерпывающими пояснениями – «отлично»;</li> <li>• выполнение задания в полном объеме, но с отдельными неточностями, с недостаточными пояснениями - «хорошо»;</li> <li>• задание выполнено не полностью; имеются ошибки в расчетах, отсюда, неверный результат; ответ не обоснован - «удовлетворительно»;</li> <li>• задание не выполнено или выполнено не правильно - оценка 2 (неудовлетворительно).</li> </ul>
Реферат	<p>Критерием оценки является новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению; владение материалом.</p> <p><b>«отлично»</b> - 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.