

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

Е.Ю. Степанович

«04» апреля 2024г.

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой менеджмента

Крюкова Е.В.

«04» апреля 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭКОНОМИКА И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ

наименование

Составитель

**Дергунов В.В., к.э.н., доцент кафедры
менеджмента**

Направление подготовки

15.03.06 Мехатроника и робототехника

Направленность (профиль) ОПОП

Промышленная робототехника

Квалификация (степень)

Бакалавр

очное

Год приема

2023

Курс

4 (по очной форме)

Семестр(ы)

8 (по очной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Экономика и менеджмент качества предприятия» являются обучение студентов принципам построения систем менеджмента качества (СМК) в организации на основе положений национальных и международных стандартов ИСО серии 9000, а также стратегии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM).

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- проведение обследования прикладной области в соответствии с профилем подготовки;
- сбор детальной информации для формализации требований пользователей заказчика, интервьюирование ключевых сотрудников заказчика;
- формирование требований к информатизации и автоматизации прикладных процессов, формализация предметной области проекта;
- сбор детальной информации для формализации предметной области проекта и требований пользователей заказчика.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Экономика и менеджмент качества предприятия» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.02 и осваивается в 8-ом семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, (или) опыт деятельности, формируемые предшествующими дисциплинами:

– «Основы бережливого производства»

Знания: основных концепций системного мышления в сфере управления бережливым производством;

Умения: реализации творческих подходов к управлению разработкой модели внедрения бережливого производства;

Навыки: создания основных документов при внедрении модели бережливого производства.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Написание бакалаврской работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

А) универсальной (УК)

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах;

УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Таблица 1 - Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной	УК-9.1 знать понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности	УК-9.2 уметь планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с	УК-9.3 владеть навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с

и профессиональной сферах;	применения базовых дефектологически	ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-10.1 уметь принимать взвешенные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.	УК-10.2 знать проблемы, связанные с правильным принятием экономических решений в различных областях жизнедеятельности.	УК-10.2 знать проблемы, связанные с правильным принятием экономических решений в различных областях жизнедеятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе 14 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них: 7 часов - лекции, 7 часов - семинарские занятия) и 58 часов - самостоятельная работа обучающихся. Итоговый контроль знаний – зачет.

Таблица 2 - Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Контактная работа			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1.	Тема 1. Содержание категории «качество» и управления им.		2	2			14	Фронтальный опрос
2.	Тема 2. Системный подход к управлению качеством на предприятии		2	2			14	Фронтальный опрос
3.	Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.		2	2			14	Фронтальный опрос
4	Тема 4. Инструменты и методы Системы управления качеством.		1	1			16	Фронтальный опрос
	Итого за 5 семестр		7	7			58	Зачет

Таблица 3 - Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции		
		УК-9	УК-10	общее кол-во компетенций
Тема 1. Содержание категории «качество» и управления им.	18	+	+	2
Тема 2. Системный подход к управлению качеством на предприятии	18	+	+	2

Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	18	+	+	2
Тема 4. Инструменты и методы Системы управления качеством.	18	+	+	2
Итого	72			2

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Содержание категории «качество» и управления им. История развития теории и практики систем менеджмента качества: отечественный и зарубежный опыт. В данной теме понятие «качество» рассматривается с теоретической и практической точки зрения. Описаны объекты качества и управления им. Определяется взаимосвязь качества, удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности продукции.

В данной теме раскрывается содержание японских, европейских и российских моделей управления качеством. Описаны отечественные модели управления качеством в хронологическом порядке. Дана характеристика отечественных премий в области качества.

Тема 2. Системный подход к управлению качеством на предприятии. В данной теме раскрывается значение концепции всеобщего управления качеством. Определяются основные принципы всеобщего управления качеством. Рассматривается содержание системного подхода к управлению качеством. Выявляются преимущества и недостатки внедрения системы TQM.

Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения. В данной теме раскрывается содержание основных принципов системы менеджмента качества. Выделены условия для реализации принципов системы менеджмента качества. Представлены этапы по построению системы менеджмента качества на предприятии.

Тема 4. Инструменты и методы Системы управления качеством. Социальноэкономические тенденции в развитии систем менеджмента качества. В данной теме определены основные показатели качества продукции. Выделена и раскрыта классификация методов и средств управления качеством. Рассмотрена функция развертывания функций качества и ее элементы. Выделены методы самооценки деятельности организации. В данной теме рассмотрены аспекты влияния внутренней культуры организации на успешность менеджмента качества. Определены преимущества использования самооценки в деятельности компании. Выявлена взаимосвязь СМК и корпоративной культуры.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Освоение дисциплины «Экономика и менеджмент качества предприятия» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Экономика и менеджмент качества предприятия» составляет 58 часов.

Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 - Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Содержание категории «качество» и управления им.	14	Реферат
Тема 2. Системный подход к управлению качеством на предприятии	14	Реферат
Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	14	Реферат
Тема 4. Инструменты и методы Системы управления качеством.	16	Реферат

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, не предусмотрены.

Видами заданий для самостоятельной работы могут быть:

- чтение обязательной литературы;
- выполнение письменных домашних заданий (упражнения, разбор кейсов, подготовка практического анализа конкретных ситуаций (ПАКСов) и заданий по задаваемым на дом ситуациям);
 - индивидуальная (или групповая) подготовка к анализу конкретной ситуации;
 - подготовка презентаций домашних заданий;
 - подготовка групповых презентаций по отдельным вопросам курса.

Формы контроля:

- контроль посещаемости аудиторных, практических и контактных занятий;
- оценка активности участия в дискуссиях на аудиторных и контактных занятиях (работа в мини-группах и общей аудитории);
- оценка подготовки студентами ПАКСов;
- оценка всех форм самостоятельной работы (тесты, упражнения, кейсы, и др.).

Реферат оформляется в машинописном виде на листах формата А4, шрифт 14 пт, междустрочный интервал – 1,5. Объем реферата 8–10 страниц.

На титульном листе по центру – тема реферата, справа под темой – фамилия и инициалы студента, снизу по центру – место и год написания реферата.

Оформление реферата производится в следующем порядке: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, разбитая на главы и параграфы, заключение, список литературы, возможны приложения (таблицы, схемы, диаграммы, иллюстрации);

- каждая часть реферата начинается с новой страницы;
- список литературы оформляется на отдельном листе в алфавитном порядке с указанием наименования, даты, номера, издательства;
- оглавление – план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится;
- введение – формулируется суть исследуемой проблемы, определяется значимость и актуальность выбранной темы, указывается цель и задачи реферата, дается характеристика используемой нормативной правовой базы и литературы;
- основная часть может состоять из двух разделов: в первом анализируется и раскрывается отдельная проблема или одна из ее сторон в соответствии с выбранной темой,

описывается существующая нормативная правовая база, а также действующая практика государственного управления, организация государственной гражданской службы, во втором даются предложения с четко выраженной авторской позицией, логичными и обоснованными выводами по совершенствованию практики, решению проблем государственного управления, реформирования государственной гражданской службы и т.п.;

- в заключении должны быть представлены краткие и четкие выводы, вытекающие из основной части. Кроме того, рекомендуется обозначить те аспекты проблемы, которые известны автору, но не были им рассмотрены в силу объективных причин;

- в библиографическом списке указываются законы, иные нормативные правовые акты, литература, Интернет-источники, на которые ссылается автор в тексте реферата, и иные документы, использованные при подготовке реферата.

Реферат должен содержать как теоретический анализ заявленной темы, так и обоснованные практические авторские предложения.

Темы рефератов:

1. Эволюция понятия «качество»: от проверки брака к удовлетворению потребителя. (Анализ изменения подходов к качеству в XX-XXI вв.).
2. Интегрированное понятие качества: качество продукции, качество услуг, качество жизни. (Исследование взаимосвязи различных аспектов категории «качество»).
3. Стоимость качества: анализ моделей расчета и практическое значение для предприятия. (Модель PAF (профилактика, оценка, потери), расчет затрат на качество).
4. Стандартизация как основа единства требований к качеству: роль национальных и международных стандартов. (Рассмотреть ISO, ГОСТ, их влияние на рынок).
5. Сравнительный анализ моделей систем менеджмента качества: TQM, ISO 9001, награды по качеству (Болдриджа, EFQM).
6. Процессный подход как ключевой элемент системного управления качеством: идентификация и управление бизнес-процессами предприятия.
7. Роль руководства в построении и поддержании эффективной системы управления качеством. (Анализ функций топ-менеджмента).
8. Обеспечение качества в жизненном цикле продукции: от маркетинга и проектирования до утилизации.
9. Практическая реализация 7 принципов менеджмента качества ISO 9001 на современном промышленном предприятии (или в сфере услуг).
10. Документирование СМК: структура, назначение и оптимизация документооборота (на примере Руководства по качеству и процедур).
11. Внутренние аудиты качества как инструмент улучшения и поддержания эффективности СМК.
12. Интеграция системы менеджмента качества с другими системами менеджмента (охраны труда, экологии, энергосбережения).
13. Классические и новые семь инструментов контроля качества: сравнительная характеристика и область применения. (Диаграмма Исикавы, Парето, контрольные карты и др.).
14. Метод развертывания функции качества (QFD) как инструмент связи требований потребителя с параметрами продукции.
15. Использование статистических методов управления процессами (SPC) для предотвращения брака и снижения вариабельности.

Подготовка к зачету

Зачет – это итоговая форма оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Подготовка к ответу на зачет проводится в письменной форме, ответ дается в устной форме, с очным присутствием студента.

Для подготовки к зачету понадобится материал курса, конспекты практических занятий. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины «Технологии успешной деловой карьеры» применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Содержание категории «качество» и управления им.	Не предусмотрено	Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 2. Системный подход к управлению качеством на предприятии	Не предусмотрено	Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.	Не предусмотрено	Фронтальный опрос	Не предусмотрено
Тема 4. Инструменты и методы Системы управления качеством.	Не предусмотрено	Фронтальный опрос	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии:

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование»).

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор

Наименование программного обеспечения	Назначение
Microsoft Windows 10 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
Sofa Stats	Программное обеспечение для статистики, анализа и отчетности
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». <https://library.asu.edu.ru>.
2. Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.ru>.
3. Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС». <http://dlib.eastview.com>. Имя пользователя: AstrGU. Пароль: AstrGU.
4. Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <http://mars.arbicon.ru>
5. Электронные версии периодических изданий, размещенные на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
6. Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <http://www.consultant.ru>.
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru>.
8. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://minobrnauki.gov.ru/>
9. Министерство просвещения Российской Федерации <https://edu.gov.ru>
10. Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь) <https://fadm.gov.ru>
11. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) <http://obrnadzor.gov.ru>
12. Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <http://zhit-vmeste.ru>
13. Российское движение школьников <https://рдуш.рф>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Экономка и менеджмент качества предприятия» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 - Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Карьерное целеполагание и карьерное планирование	УК-9, УК-10	Фронтальный опрос
2	Тема 2. Разработка модели построения профессиональной карьеры	УК-9, УК-10	Фронтальный опрос
3	Тема 3. Формирование и развитие карьерной компетентности	УК-9, УК-10	Фронтальный опрос
4	Тема 4. Возможности и риски профессиональной карьеры	УК-9, УК-10	Фронтальный опрос

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2	не способен правильно выполнить задания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«неудовлетворительно»	

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Содержание категории «качество» и управления им.

Фронтальный опрос:

1. Назовите три основных исторических этапа в эволюции управления качеством.
2. В чем ключевое различие между терминами "контроль качества" и "управление качеством"?
3. Перечислите основные составляющие (аспекты) понятия "качество продукции".
4. Что понимается под "петлей качества" (спиралью качества)? Назовите ключевые стадии.
5. Объясните, почему концепция "стоимости качества" является экономической основой для принятия решений в менеджменте качества.

Тема 2. Системный подход к управлению качеством на предприятии

Фронтальный опрос:

1. Дайте определение системному подходу применительно к управлению качеством.
2. Назовите три основные цели внедрения системы менеджмента качества на предприятии.
3. Что является основным объектом управления в рамках процессного подхода?
4. Перечислите основные элементы (подсистемы) системы управления качеством на предприятии.
5. Какую роль играет цикл PDCA (Деминга) в системном управлении качеством?

Тема 3. Система менеджмента качества: принципы и организационные аспекты построения.

Фронтальный опрос:

1. Назовите любые четыре из восьми принципов менеджмента качества, положенных в основу стандартов ISO серии 9000.
2. Что является главным документом, определяющим политику и архитектуру СМК на предприятии?
3. Для чего проводятся внутренние аудиты системы менеджмента качества?
4. Кто несет ответственность за эффективность СМК на предприятии согласно принципам ISO?
5. Что такое "корректирующие действия" и чем они отличаются от "предупреждающих действий" в СМК?

Тема 4. Инструменты и методы Системы управления качеством.

Фронтальный опрос:

1. Для решения какой задачи чаще всего применяется диаграмма Парето?
2. Как называется графический инструмент, используемый для выявления причинно-следственных связей проблемы (часто называют "рыбьей костью")?
3. Что отображают контрольные карты (карты Шухарта) и для чего они используются?
4. Какой метод предназначен для структурированного преобразования "голоса потребителя" в технические характеристики продукта?
5. Для визуального анализа связи между двумя переменными (например, причина и следствие) применяется простой инструмент — какая это диаграмма?

**Перечень вопросов и заданий,
выносимых на зачет**

1. Раскройте содержание категории «качество» с позиции современного процессного и потребительского подходов.
2. Объясните экономическую сущность управления качеством через понятие «стоимость качества». Опишите структуру затрат по модели РАФ.
3. В чем заключается системный подход к управлению качеством на предприятии? Назовите ключевые элементы такой системы.
4. Перечислите и раскройте содержание основных принципов менеджмента качества согласно стандартам ISO серии 9000.
5. Дайте характеристику основным этапам эволюции управления качеством (от контроля до TQM).
6. Что такое «петля качества» (спираль качества)? Перечислите и охарактеризуйте ее основные стадии.
7. Опишите роль и функции высшего руководства в построении и поддержании эффективной системы менеджмента качества (СМК).
8. В чем сущность и преимущества процессного подхода как методологической основы СМК?
9. Опишите назначение, виды и порядок проведения внутренних аудитов в системе менеджмента качества.
10. Для чего применяется методология PDCA (цикл Деминга-Шухарта)? Раскройте содержание каждого этапа цикла.
11. Дайте сравнительную характеристику инструментов контроля качества: диаграммы Парето, диаграммы Исикавы (причинно-следственной диаграммы) и контрольных карт.
12. Что понимается под документацией СМК? Опишите ее типовую иерархическую структуру (пирамиду документов).
13. Раскройте содержание понятий «корректирующие действия» и «предупреждающие действия» в СМК. В чем их ключевое различие?
14. Объясните суть и этапы метода развердывания функции качества (QFD). Какова основная цель его применения?
15. Каковы цели и основные области применения статистических методов управления процессами (SPC)?
16. Опишите модель системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001. Что является ее основной целью?
17. Как стандартизация и нормативная документация связаны с обеспечением единства требований к качеству?
18. Что такое «входы» и «выходы» процесса в рамках процессного подхода? Приведите пример.
19. Перечислите и кратко охарактеризуйте «семь новых инструментов контроля качества».
20. Объясните, как политика в области качества связана с целями в области качества на предприятии.
21. В чем состоит практическое значение анализа со стороны руководства как элемента СМК?
22. Опишите последовательность типовых этапов внедрения системы менеджмента качества на предприятии.
23. Какие инструменты вы бы использовали для анализа и решения проблемы высокого процента брака на производственной линии? Обоснуйте выбор.
24. Раскройте понятие «удовлетворенность потребителя» как ключевого результата эффективной СМК. Какими методами она измеряется?
25. В чем преимущества интегрированных систем менеджмента (качество, экология, безопасность) по сравнению с отдельными системами?

Таблица 9 - Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<p>Код и наименование проверяемой компетенции УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<p>Какое из следующих определений наиболее полно отражает современное понимание качества?</p> <p>а) Отсутствие дефектов в готовой продукции. б) Степень соответствия характеристик продукции установленным стандартам. с) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям и ожиданиям потребителя.</p>	с	2
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<p>Что является основной целью внедрения системного подхода к управлению качеством на предприятии?</p> <p>а) Создание отдела контроля качества с расширенными полномочиями. б) Обеспечение устойчивого качества продукции через управление всеми взаимосвязанными процессами. с) Получение сертификата соответствия ISO 9001.</p>	b	2
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<p>Какой из перечисленных принципов НЕ является одним из восьми принципов менеджмента качества согласно ISO 9000?</p> <p>а) Процессный подход. б) Максимизация прибыли. с) Вовлечение работников.</p>	b	2
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<p>Какой инструмент качества является графической интерпретацией правила Парето «20/80» и используется для</p>	с	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		определения главных проблем? а) Контрольная карта. б) Диаграмма Исикавы. с) Диаграмма Парето.		
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Модель PAF (Prevention-Appraisal-Failure) используется для классификации: а) Уровней мотивации персонала. б) Затрат на качество. с) Стадий жизненного цикла продукции.	б, потому что модель PAF специально разработана для структурирования и анализа всех затрат, связанных с обеспечением качества, разделяя их на затраты на предупреждение, оценку и потери от брака.	5
6.	Задание открытого типа	Что является главным объектом управления в рамках системного подхода к качеству?	Главным объектом управления являются взаимосвязанные процессы предприятия.	5
7.		Назовите ключевой результат, на который ориентирован принцип «Ориентация на потребителя».	Ключевым результатом является повышение удовлетворенности потребителя.	5
8.		Какой основной инструмент используется для графического выявления коренной причины проблемы?	Для этого используется диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма).	5
9.		Как называется цикл непрерывного улучшения, лежащий в основе всех процессов СМК?	Этот цикл называется PDCA (Plan-Do-Check-Act).	5
10.		Какие затраты согласно модели PAF являются наиболее желательными для предприятия?	Наиболее желательными являются затраты на предупреждение дефектов.	5
Код и наименование проверяемой компетенции				
УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности				

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
11.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой элемент цикла PDCA (Деминга) включает в себя разработку планов, постановку целей и определение процессов? а) Plan (Планирование). б) Do (Выполнение). в) Check (Проверка). г) Act (Воздействие).	а	2
12.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой документ в иерархии документации СМК является основополагающим и описывает политику, цели и архитектуру системы? а) Процедура. б) Руководство по качеству. в) Рабочая инструкция.	б	2
13.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Метод QFD (Развертывание функции качества) – это инструмент, предназначенный для: а) Статистического контроля процесса. б) Преобразования требований потребителя в технические характеристики изделия. в) Поиска коренных причин дефекта.	б	2
14.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что является главным объектом управления в рамках процессного подхода СМК? а) Отдельные сотрудники и их KPI. б) Взаимосвязанные бизнес-процессы. в) Финансовые потоки предприятия.	б	2
15.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Основной целью проведения внутренних аудитов в СМК является: а) Наказание недобросовестных сотрудников. б) Подготовка к визиту сертифицирующего органа.	с, потому что внутренний аудит — это инструмент самооценки и совершенствования системы, направленный на обеспечение ее соответствия	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		с) Оценка результативности системы и выявление областей для улучшений.	требованиям и постоянного развития, а не на карательные меры или формальную подготовку.	
16.	Задание открытого типа	Какой основной документ СМК декларирует стратегические намерения руководства в области качества?	Таким документом является Политика в области качества.	5
17.		Какова главная цель метода «Развертывание функции качества» (QFD)?	Его цель — преобразовать требования потребителя в технические характеристики продукта.	5
18.		Кто, согласно принципам ISO 9001, несет конечную ответственность за эффективность СМК на предприятии?	Конечную ответственность несет высшее руководство предприятия.	5
19.		Что является основным источником требований для системы менеджмента качества?	Основным источником являются требования и ожидания потребителей.	5
20.		Как называется деятельность по независимой оценке процессов СМК на соответствие установленным критериям?	Эта деятельность называется внутренний аудит.	5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	8 баллов	32	По расписанию
2.	<i>Контроль реферата</i>	8 баллов	8	
Всего			40*	-
Блок бонусов				
3.	Отсутствие пропусков лекции (посетил все лекции)		+ 10	По расписанию
4.	Отсутствие пропусков практических занятий (посетил все занятия)		+ 10	
5.	Активная работа студента на занятии, существенный вклад студента на занятии		+ 20	
Всего			50	-
Дополнительный блок**				
6.	<i>Зачет</i>			
Всего			10	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	- 2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	- 2
<i>Неготовность к занятию</i>	- 4
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	- 2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
Ниже 60		

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Громова Е.М., Беркутова Д.И., Горшкова Т.А. Профессиональная карьера: путь к успеху: Науч.-метод. пособие. – Ульяновск: УлГПУ, 2021. – 124 с.
2. Джонс Р. Как сделать карьеру: Практ. рук. для всех: Пер. с англ. – Челябинск: Урал ЛТД, 2010.
3. Дмитриева А.Н. Планирование карьеры и само-PR на рынке труда [Электронный

ресурс]. – URL: <http://www.rabotajob.ru/articles/5/> 4. Могилёвкин Е.А. Карьерный рост: диагностика, технология, тренинг: Моногр. – СПб.: Речь, 2020.

8.2. Дополнительная литература

1. Система государственного и муниципального управления : метод. рек. для студентов, обучающихся по специальности Государственное и муниципальное управление / сост. А.А. Жилкин. - Астрахань : Астраханский университет, 2008. - 20 с. –

2. Государственное управление в современной России : учебно-метод. комплекс / Е. В. Охотский. - М. : МГИМО-Университет, 2008. - 548 с. - (МГИМО(У) МИД России. Международный ин-т управления). - ISBN 978-5-9228-0334-2

3. Основы государственного и муниципального управления: системный подход : рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по специальности "Государственное и муниципальное управление" / А. И. Радченко. - 3-е изд. ; перераб. и доп. - М.-Ростов н/Д : Март, 2007. - 608 с. - (Учебный курс). - ISBN 978-5-241-00817-6

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медикопедагогической комиссии.