

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Маркетинг

Курс: 4, семестр : 8

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	78
4	Лекции, час.	32
5	Практические занятия, час.	32
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	28
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	12
10	Самостоятельная работа, час.	30
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №7 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

КМ, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Нинштиль Е. Ю.

Заведующий кафедрой:

доцент, д.э.н. Борисова А. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; в части следующих результатов обучения:
з5. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO
Компетенция ФГОС: ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов; в части следующих результатов обучения:
у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Управление качеством	
ОПК.2.з5 знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	
1.знать цели и принципы подтверждения соответствия продукции систем управления	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2.владеть проблемно-ориентированными методами анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3.уметь проводить оценку поставщиков	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4.знать основные подходы по управлению качеством	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5.уметь проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества	Практические занятия; Самостоятельная работа
6.знать терминологию в области качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
7.знать историю развития управления качеством	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.11.у1 уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	
8.иметь опыт в разработке процессов и документации в рамках СМК	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
9.уметь осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Практические занятия; Самостоятельная работа
10.знать принципы и методы разработки и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продуктов и услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Введение в дисциплину				

1. Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качеством. Понятие "система" и "системный подход". Системы управления качеством. Российские системы управления качеством.	2	8	4, 6, 7, 8	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.
Дидактическая единица: Международные стандарты ISO 9000				
2. Возникновение и развитие стандартов ISO 9000. Краткая характеристика стандартов ISO 9000. Принципы системы менеджмента качества	0	8	1, 2, 3, 4, 7	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.
Дидактическая единица: Система менеджмента качества в соответствии с ISO 9001:2015				

3. Область применения, нормативные ссылки, термины и определения. Контекст организации, Лидерство, планирование. Поддержка. Деятельность. Оценка показателей деятельности. Улучшение.	0	9	1, 10, 4, 6	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.
Дидактическая единица: Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации (ISO 9004:2009)				
4. Общие сведения о стандарте ISO 9004:2009. Применение стандарта ISO 9004:2009 для улучшения деятельности.	0	7	4, 6, 7	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Международные стандарты ISO 9000				

1. Изучение стандартов серии ISO 9000	4	4	2, 3, 5, 8	Студенты составляют таблицы по стандартам серии ISO 9000, определяют области применения стандартов, их значение, изучают отдельные положения Студент анализирует предлагаемые утверждения по ИСО 9000 :2015. Устанавливает правдивость (ложность) утверждений. Ответ аргументирует ссылкой на номер пункта (подпункта) стандартов. Отвечает на вопросы теста.
Дидактическая единица: Система менеджмента качества в соответствии с ISO 9001:2015				
2. Изучение стандарта ИСО 9001:2015	4	6	2, 3, 5, 6, 9	Студент анализирует предлагаемые утверждения по ИСО 9001:2015 . Устанавливает правдивость (ложность) утверждений. Ответ аргументирует ссылкой на номер пункта (подпункта) стандартов. Отвечает на вопросы теста. Разрабатывает основные процедуры
3. Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	5	6	10, 8, 9	Студент самостоятельно выбирает предприятие, определяет цели, задачи, функции, потребителей и поставщиков организации. После проведения данного анализа, разрабатывает Политику в области качества и матрицу ответственности и полномочий.

4. Идентификация и оценка рисков и возможностей предприятия	6	6	2, 4, 5, 9	С учетом требований п.6.1 стандартов ISO 9001 и результатов анализа контекста организации , опишите те риски и возможности, которые Ваша Компания должна адресовать, чтобы: а) обеспечить уверенность, что СМК может достичь намеченного(ых) результата (ов); б) использовать желаемые результаты; в) предотвратить или снизить не желаемые эффекты; г) достигать улучшения Определите два типовых риска и две типовые возможности для СМК Вашей компании, заполните регистрационный бланк и обсудите план обработки обусловленных рисков.
5. План обработки риска	4	6	1, 10, 3, 5, 6, 8, 9	С учетом требований п.6.2 стандартов ISO 9001 и 14001 и результатов предыдущих практик, определить один типовой для вашей компании риск, заполнить бланк и обсудить план обработки этого риска.
Дидактическая единица: Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации (ISO 9004:2009)				
6. Изучение стандарта ISO 9004:2009	3	4	1, 3, 4, 5, 6, 8	Студент анализирует предлагаемые утверждения по ИСО 9004 :2009. Устанавливает правдивость (ложность) утверждений. Ответ аргументирует ссылкой на номер пункта (подпункта) стандартов. Отвечает на вопросы теста.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 8				
1	РГЗ	10, 3, 5, 8, 9	10	5
В процессе выполнения РГЗ студенты разрабатывают основные элементы СМК , подробная информация приведена в приложении №3 : Чуприкова Н. Т. Система менеджмента качества. Практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библиотечное дело. - 2013. - № 6. - С. 21-23.. Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана.				

2	Подготовка к занятиям	1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	10	0
Подготовка к занятиям включает работа с материалами лекций и дополнительной литературой, разработку лекций -презентаций по самостоятельным темам, изучение текстов стандартов, выполнение домашних заданий				
: Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	10	7
Подготовка к аттестации включает выполнение всех видов работ, предусмотренных учебным планом и подготовку к теоретическому экзамену, подробная информация приведена в приложении №2 : Чуприкова Н. Т. Система менеджмента качества. Практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библиотечное дело. - 2013. - № 6. - С. 21-23.. Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Лекция в форме дискуссии	ПК.11;
Формируемые умения: у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия		
Краткое описание применения: При изложении лекционного материала используются не только ответы студентов на свои вопросы, но и организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Студентам предлагается проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагается студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Выбор вопросов для активизации слушателей и темы для обсуждения, составляются в зависимости от конкретных дидактических задач, которые стоят перед данной аудиторией		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана."		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Подробная информация о БРС приводится в Приложении №4 к рабочей программе.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 8		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана."		
<i>Практические занятия:</i>	10	30
Контролирующие материалы приводятся в "Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана."		
<i>РГЗ:</i>	10	20
Контролирующие материалы приводятся в "Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	25	40
Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ОПК.2	35. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	+	+
ПК.11	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Основы обеспечения качества : учеб. пособие / М.В. Самсонова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 303 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23569. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=758150> - Загл. с экрана.
2. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548909> - Загл. с экрана.
3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопа, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования / Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. - Москва, 2012. - V, 27 с. : табл.
2. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь / Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. - Москва, 2012. - IV, 28 с. : ил.

3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / [И. В. Сурков и др.] ; под общ. ред. В. М. Позняковского. - Москва, 2014. - 334, [1] с. : ил., табл.. - Авт. указаны на 330-й с..
4. Чуприкова Н. Т. Система менеджмента качества. Практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библиотечное дело. - 2013. - № 6. - С. 21-23..

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. Список литературы по управлению качеством [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://vladdelphisite.narod.ru/upravlenie/upravlenie_kachestvom.htm. - Загл. с экрана.
4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
5. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
6. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Шоба В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236207. - Загл. с экрана.
2. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2 - Режим доступа: <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=363520> - Загл. с экрана.
3. Управление качеством : методические указания к семинарским и практическим занятиям / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. О. В. Мартынюк]. - Новосибирск, 2012. - 14, [1] с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000176125

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Презентационное оборудование используется для лекций и практических занятий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Маркетинг

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» приведена в таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	35. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	Дидактическая единица:1 Введение в дисциплину 1.1 Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качеством. Понятие "система" и "системный подход". Системы управления качеством. Российские системы управления качеством. Дидактическая единица:2 Международные стандарты ISO 9000 2.1 Изучение стандартов серии ISO 9000 2.2 Возникновение и развитие стандартов ISO 9000. Краткая характеристика стандартов ISO 9000. Принципы системы менеджмента качества Дидактическая единица:3 Система менеджмента качества в соответствии с ISO 9001:2015 3.2 Изучение стандарта ИСО 9001:2015 3.3 Область применения, нормативные ссылки, термины и определения. Контекст организации, Лидерство, планирование. Поддержка. Деятельность. Оценка показателей деятельности. Улучшение. 3.4 Идентификация и оценка рисков и возможностей предприятия 3.5 План обработки риска Дидактическая единица:4 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации (ISO 9004:2009) 4.4 Общие сведения о стандарте ISO 9004:2009. Применение стандарта ISO 9004:2009 для улучшения	РГЗ Тема: Оценка затрат на качество» Цель: изучение методик расчета затрат на качество, приобретение навыков определения затрат организации на обеспечение качества. Вариант 1 (выполняют все студенты группы) Задание № 1. На основе отчета по затратам на качество высшему руководству (табл. 1): 1) вычислите общие затраты на качество (предпоследняя строка в табл. 1); 2) рассчитайте экономию («качество приносит деньги»), которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак: экономия = снижение затрат на брак - увеличение затрат на предупредительные меры; 3) постройте график изменения экономии по периодам; 4) на основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий, которые предприняло высшее руководство (снижение затрат на контроль, на рекламации, увеличение уровня качества и т. д.). Задание № 2. Распределите затраты предприятия, представленные в табл. 2 по следующим группам: 1) предупредительные затраты; 2) оценочные затраты; 3) издержки, обусловленные внутренними отказами; 4) издержки, обусловленные внешними отказами. Рассчитайте сумму затрат по каждой группе. Задание № 3. Затраты предприятия общественного питания за отчетный период составили, (табл.3) Определите стоимость	Экзамен, вопросы 1-39

		деятельности. 4.6 Изучение стандарта ISO 9004:2009	процесса, рассчитайте затраты, связанные с достижением соответствия и отсутствием соответствия, результативность работы предприятия как процент затрат соответствия в общем объеме затрат предприятия. Вариант 2 (Индивидуальное задание) 1. Оцените затраты на качество конкретного предприятия на основе анализа отчетов предприятия по качеству (ресурсы интернет, материалы предприятия).	
ПК.11/ИА владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	Дидактическая единица:2 Международные стандарты ISO 9000 2.1 Изучение стандартов серии ISO 9000 Дидактическая единица:3 Система менеджмента качества в соответствии с ISO 9001:2015 3.2 Изучение стандарта ИСО 9001:2015 3.3 Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий 3.3 Область применения, нормативные ссылки, термины и определения. Контекст организации, Лидерство, планирование. Поддержка. Деятельность. Оценка показателей деятельности. Улучшение. 3.4 Идентификация и оценка рисков и возможностей предприятия 3.5 План обработки риска	РГЗ Тема: Оценка затрат на качество» Цель: изучение методик расчета затрат на качество, приобретение навыков определения затрат организации на обеспечение качества. Вариант 1 (выполняют все студенты группы) Задание № 1. На основе отчета по затратам на качество высшему руководству (табл. 1): 1) вычислите общие затраты на качество (предпоследняя строка в табл. 1); 2) рассчитайте экономию («качество приносит деньги»), которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак: экономия = снижение затрат на брак - увеличение затрат на предупредительные меры; 3) постройте график изменения экономии по периодам; 4) на основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий, которые предприняло высшее руководство (снижение затрат на контроль, на рекламации, увеличение уровня качества и т. д.). Задание № 2. Распределите затраты предприятия, представленные в табл. 2 по следующим группам: 1) предупредительные затраты; 2) оценочные затраты; 3) издержки, обусловленные внутренними отказами; 4) издержки, обусловленные внешними отказами. Рассчитайте сумму затрат по каждой группе. Задание № 3. Затраты предприятия общественного питания за	Экзамен, вопросы 14-36

			отчетный период составили, (табл.3) Определите стоимость процесса, рассчитайте затраты, связанные с достижением соответствия и отсутствием соответствия, результативность работы предприятия как процент затрат соответствия в общем объеме затрат предприятия. Вариант 2 (Индивидуальное задание) 1. Оцените затраты на качество конкретного предприятия на основе анализа отчетов предприятия по качеству (ресурсы интернет, материалы предприятия).	
--	--	--	---	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 8 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11/ИА.

Экзамен проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (РГЗ). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11/ИА, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным

числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом бал

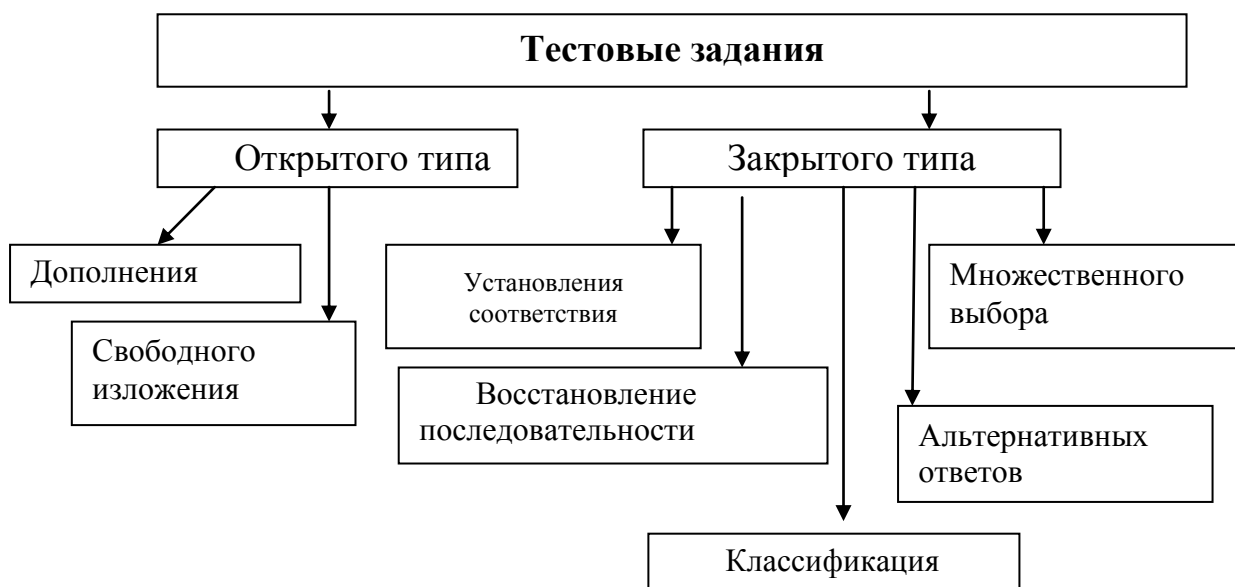
Паспорт экзамена

по дисциплине «Управление качеством», 8 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам. *Тест* – это инструмент, состоящий из квалитетически выверенной системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, предназначенный для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Тест формируется по следующему правилу: в его основе лежит специально подготовленный и прошедший экспериментальную проверку набор заданий, позволяющий объективно и надежно оценить исследуемые качества и свойства на основе использования экспертных оценок и статистических методов. Содержание вопросов теста охватывает все разделы дисциплины. При составлении тестов мы используем следующую классификацию



Если в процессе проверки у преподавателя возникают вопросы к студенту, как по существу вопроса, так и по техническим причинам (небрежные записи, отсутствие страницы и т.д.) преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы.

Пример теста для экзамена

Факультет бизнеса
Кафедра менеджмента
Дисциплина «Управление качеством»

ВЫБЕРИТЕ ВСЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

1. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
2. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
3. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
4. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога

4. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

5. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

1. Методологию непрерывного совершенствования.
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

2. Критерии оценки

- Тест считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 24 балла.
- Тест засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает непринципиальные ошибки, например, вычислительные ошибки, оценка составляет 25 баллов.

- Тест засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи оценка составляет 35 *баллов*.

- Тест засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи оценка составляет 40 *баллов*.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины и таблице.

Таблица

Связь оценки за экзамен с общей оценкой по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во час	Баллы		Примечание
			min	max	
1	Лекции	32			Не оценивается
2	Практики	32	10	30	
2.1	Изучение стандартов серии ISO 9000	5	1	5	Упражнения + защита практической работы
2.2	Изучение стандарта ISO 9001:2015	5	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.3	Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	5	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.4	Идентификация и оценка рисков и возможностей предприятия	6	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.5	План обработки риска	6	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.6	Изучение стандарта ISO 9004:2009	5	1	5	Упражнения + защита практической работы
5	Подготовка к занятиям		5	10	Подготовка к занятиям включает работа с материалами лекций и дополнительной литературой, разработку лекций -презентаций по самостоятельным темам, изучение текстов

					стандартов, выполнение домашних заданий
6	РГЗ «Оценка затрат на качество»		10	20	Разработка элементов СМК предприятия
Экзамен			25	40	тест
Всего за семестр			50	100	

Экзамен считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 28 баллов (из 40 возможных).

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством»

1. История развития форм и методов работ по качеству
2. Философский аспект качества.
3. Как проявляется технико-экономический аспект качества?
4. Юридический аспект качества
5. Характеристика механизму управления качеством продукции.
6. Значение контроля качества в обеспечении качества продукции и системах качества
7. Виды и классификаций моделей систем качества
8. Дайте определения системы и системного подхода
9. Модели, формы и методы обеспечения качества
10. Характеристика основных этапов развития стандартов по описанию систем менеджмента качества
11. Дайте краткую характеристику стандартов серии ИСО 9000:2000
12. В чем сущность каждого принципа менеджмента качества?
13. В чем заключается принятие решения организации о разработке системы менеджмента качества?
14. Общая характеристика стандарта ISO 9001:2015. Область применения, потенциальные выгоды, процессный подход.
15. Общая структура стандарта ISO 9001:2015 в цикле PDCA.
16. Риск-ориентированное мышление. Взаимосвязь с другими стандартами: ISO 9000 и ISO 9004/
17. Контекст организации. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.
18. Область применения СМК.
19. Лидерство. Понятие «приверженность» системе менеджмента качества.
20. Разработка политики в области качества.
21. Планирование. Действия по реагированию на риски и возможности.
22. Требования к целям в области качества
23. Факторы обеспечения системы менеджмента качества ресурсами в стандарте ИСО 9001:2015.
24. Требования человеческим ресурсам. Менеджмент производственной среды и инфраструктуры. Коммуникации.
25. Документированная информация СМК. Требование, создание, актуализация, управление документацией
26. Деятельность. Планирование и управление.
27. Требования к продукции и услугам (определение, анализ).
28. Проектирование и разработки продукции и услуг (планирование, исходные данные, средства и методы управления, результаты, изменения)
29. Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами.
30. Создание продукции и предоставление услуг (управление, идентификация и

прослеживаемость

31. Управление несоответствующими результатами.
32. Оценка показателей деятельности (мониторинг и измерения).
33. Внутренний аудит
34. Анализ со стороны руководства (входные данные, результаты анализа)
35. Улучшения (требования стандарта ISO 9001:2015, элементы процесса)
36. Несоответствия и корректирующие действия. Постоянное улучшение.
37. Международный стандарт ISO 9004:2009
38. Общие сведения о стандарте ISO 9004:2009. Область применения, отличия от стандарта ISO 9001:2015.
39. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации

Затраты на качество от общего объема продаж, %	Периоды											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
На предупредительные мероприятия	0,3	0,3	0,6	0,9	0,7	0,7	1,0	1,2	1,4	1,3	1,2	1,2
На контроль	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,6	2,7	1,9	1,7	1,5	1,5
На внутренние потери	6,1	6,0	5,7	5,0	4,7	4,8	3,1	3,0	2,6	2,8	2,6	2,7
На внешние потери	2,8	2,7	2,7	2,5	2,6	2,5	2,1	1,9	1,5	0,8	0,5	0,2
Общие затраты												
Экономия												

Задание № 2. Распределите затраты предприятия, представленные в табл. 2 по следующим группам:

- 1) предупредительные затраты;
- 2) оценочные затраты;
- 3) издержки, обусловленные внутренними отказами;
- 4) издержки, обусловленные внешними отказами.

Рассчитайте сумму затрат по каждой группе.

Таблица 2

Перечень затрат предприятия

Наименование затрат	Сумма, тыс. руб.
Переделка и ремонт	75
Приемно-сдаточные испытания готовой продукции	66
Брак	60
Повторное использование материалов	50
Понижение класса качества	32
Повторное испытание и контроль	25
Анализ возвращенной потребителем продукции на причину отказа	24
Стоимость гарантийного обслуживания	14
Административная работа с возвращаемой продукцией	12
Лабораторные испытания	12
Аудит системы качества	10
Материалы для контроля и испытаний	7
Калибровка и тех. обслуживание испытательного оборудования	6
Образование в области качества	4
Закупка материалов	80
Контроль качества закупленных материалов	5
Транспортирование продукции	10

Задание № 3.

Затраты предприятия общественного питания за отчетный период составили, тыс. руб.:

- приготовление и подача пищи – 526;
- планирование и заказ продуктов – 155;
- затраты на подбор кадров – 15;
- подготовка кадров – 25;
- в результате плохого приготовления отказы составили 30;
- уменьшение спроса по сравнению с предыдущим периодом – 52;
- работа с жалобами – 15;
- штрафные санкции – 10.

Определите стоимость процесса, рассчитайте затраты, связанные с достижением соответствия и отсутствием соответствия, результативность работы предприятия как процент затрат соответствия в общем объеме затрат предприятия.

Задание № 4.

Фирма изготавливает рабочие комбинезоны из двух видов ткани: обычной и с грязеотталкивающей отделкой. Стоимость обычной ткани, необходимой для изготовления комбинезона, – 150 руб., ткани с грязеотталкивающей отделкой – 200 руб. Отпускная цена комбинезона из обычной ткани – 400 руб., из ткани с отделкой – 500 руб. Комбинезон из обычной ткани в процессе эксплуатации подвергается стирке 40 раз, за-грязняемость комбинезона из ткани с отделкой в 2 раза меньше. Стоимость одной стирки в прачечной составляет 30 руб. Рассчитайте выгоду для производителя, потребителя и общества в целом при изготовлении комбинезона из ткани с грязеотталкивающей отделкой.

Работа защищается в группе в установленный сроки: **до 15 недели**. Материалы сдаются преподавателю на бумажном носителе и в электронном виде.

ВАРИАНТ 2 (Индивидуальное задание)

1.Оцените затраты на качество конкретного предприятия на основе анализа отчетов предприятия по качеству или (ресурсы интернет, материалы предприятия).

Основные требования к оформлению РГЗ:

1. РГЗ оформляется на одной стороне стандартного листа формата А4 (210х297 мм)
2. Шрифт Times New Roman
3. Размер шрифта 14 пунктов
4. Межстрочный интервал – 1.5
5. Отступ красной строки – 1.25 см.
6. Поля: сверху и снизу 20 мм, слева – 30 мм, справа – 10 мм;
7. Нумерация страниц сверху по центру.

Ниже приводится образец титульного листа отчета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕСА

Кафедра

**ОТЧЕТ
О ВЫПОЛНЕНИИ РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ**

№ _____

(указывается, если РГЗ в УПе больше одного)

Дисциплина: Управление качеством

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль...Маркетинг

.....

Преподаватель:

.....
(ФИО)

.....
(уч. степень, уч. звание)

(уч. степень, уч. звание)

РГЗ выполнил(а):

.....
(ФИО)

.....
(факультет, группа)

.....
(подпись, дата)

Новосибирск, 201__

2. Критерии оценки

Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ, отсутствует анализ объекта, диагностические признаки не обоснованы, аппаратные средства не выбраны или не соответствуют современным требованиям, оценка составляет 9 баллов.

Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части РГЗ(Р) выполнены формально: анализ объекта выполнен без декомпозиции, диагностические признаки недостаточно обоснованы, аппаратные средства не соответствуют современным требованиям, оценка составляет 10 баллов.

Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, признаки и параметры диагностирования обоснованы, алгоритмы разработаны, но не оптимизированы, аппаратные средства выбраны без достаточного обоснования, оценка составляет 15 баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, признаки и параметры диагностирования обоснованы, алгоритмы разработаны и оптимизированы, выбор аппаратных средств обоснован, оценка составляет 20 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины и таблице

Таблица

Связь оценки за РГЗ с общей оценкой по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во час	Баллы		Примечание
			min	max	
1	Лекции	32			Не оценивается
2	Практики	32	10	30	
2.1	Изучение стандартов серии ISO 9000	5	1	5	Упражнения + защита практической работы
2.2	Изучение стандартов ИСО серии 9001:2015	5	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.3	Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	5	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.4	Идентификация и оценка рисков и возможностей предприятия	6	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.5	План обработки риска	6	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.6	Изучение стандарта ISO 9004:2009	5	1	5	Упражнения + защита практической работы
5	Подготовка к занятиям		5	10	Подготовка к занятиям включает работа с

					материалами лекций и дополнительной литературой, разработку лекций -презентаций по самостоятельным темам, изучение текстов стандартов, выполнение домашних заданий
6	РГЗ «Оценка затрат на качество»		10	20	Разработка элементов СМК предприятия
Экзамен			25	40	тест
Всего за семестр			50	100	

Примерный перечень тем РГЗ(Р)

Оценка затрат на качество (на примере «название предприятия»)

Студенты выполняют работу индивидуально, на основе анализа материалов конкретного предприятия

Описание БРС по дисциплине «Управление качеством»

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во час	Баллы		Примечание
			min	max	
1	Лекции	32			Не оценивается
2	Практики	32	10	30	
2.1	Изучение стандартов серии ISO 9000:2015	5	1	5	Упражнения + защита практической работы
2.2	Изучение стандартов ИСО серии 9001:2015	5	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.3	Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	5	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.4	Идентификация и оценка рисков и возможностей предприятия	6	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.5	План обработки риска	6	2	5	Упражнения + защита практической работы
2.6	Изучение стандартов серии ISO 9000:2015	5	1	5	Упражнения + защита практической работы
5	Подготовка к занятиям		5	10	Подготовка к занятиям включает работа с материалами лекций и дополнительной литературой, разработку лекций -презентаций по самостоятельным темам, изучение текстов стандартов, выполнение домашних заданий
6	РГЗ «Оценка затрат на качество»		10	20	Разработка элементов СМК предприятия
Экзамен			25	40	тест
Всего за семестр			50	100	