Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 25.09.2023 14:33:07
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

/Московский Политех/

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
А.В. Назаренко
«30» 05 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент качества»

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа
«Управление бизнес-процессами»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Москва, 2022

1. Цели освоения дисциплины

К **основным целям** освоения дисциплины «Менеджмент качества» следует отнести: формирование у студентов целостного системного представления о теории и практике менеджмента качества, необходимости использования этих достижений во всех сферах деятельности организаций, независимо от их отраслевой принадлежности, а также умений и навыков в области менеджмента качества продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Менеджмент качества» следует отнести:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Менеджмент качества» относится к числу дисциплин обязательной части (Б1.1) образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина «Менеджмент качества» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

- Проектная деятельность
- Управление продажами
- Процессный менеджмент
- Консалт-менеджмент

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующая компетенция и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующей компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Код и содержание индикатора достижения компетенции
ПК-4	Способен осуществлять подготовку к проведению, мониторинг параметров и оценку успешности проведенных в организации изменений	ИПК-4.1. Знает языки визуального моделирования; сбор, анализ, систематизация, хранение и поддержание в актуальном состоянии информации бизнес-анализа; информационные технологии (программное обеспечение), применяемые в организации, в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа; теорию систем; предметную область и специфику деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа; теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов; методы, техники, процессы и инструменты управления требованиями; теорию управления рисками; методы планирования деятельности организации; методы и техники определения показателей оценки текущего или желаемого состояния организации; методы оценки эффективности решений. ИПК-4.2. Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; представлять информацию бизнес-анализа различными способами и в различных форматах для обсуждения с заинтересованными сторонами; применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа; анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации; анализировать степень участия заинтересованных сторон; разъяснять необходимость проведения работ по бизнес-анализу; проводить изменения в соответствии с выбранным решением; оценивать готовность организации к изменениям в соответствии с выбранным решением; разрабатывать показатели и проводить оценку состояния организации; оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей; проводить анализ деятельности организации; моделировать

		объем и границы работ; собирать, классифицировать, систематизировать и обеспечивать хранение и актуализацию информации бизнес-анализа; оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами; анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами; проводить анализ предметной области; анализировать требования к решению с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами; проводить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев. ИПК-4.3. Владеть навыками анализа готовности организации к проведению изменений; разработки и реализация мероприятий по подготовке организации к проведению изменений; мониторинга проводимых изменений с точки зрения достижения разработанных целевых показателей решения; управления взаимодействием с заинтересованными сторонами (удовлетворенность, степень вовлеченности); управления рисками, обусловленными проводимыми в организации изменениями; анализа и оценки эффективности реализованного решения; анализа причин и разработки путей доработки решения в случае недостижения решением поставленных бизнес-целей; анализа и разработки путей адаптации организации к использованию нового решения.

4. Структура и содержание дисциплины

Очная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетные единицы, т.е. **108** академических часа (из них 54 часа – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Менеджмент качества» изучаются на третьем курсе.

Второй семестр: лекции – 18 часов, семинарские занятия – 36 часов, форма контроля – экзамен.

Очно-заочная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетные единицы, т.е. **108** академических часа (из них 72 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Менеджмент качества» изучаются на третьем курсе.

Второй семестр: лекции – 18 часов, семинарские занятия – 18 часов, форма контроля – экзамен.

Структура и содержание дисциплины «Менеджмент качества» по срокам и видам работы отражены в приложении.

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Управление и лидерство в менеджменте качества

Тема 2. Философия и основы качества

Тема 3. Элементы системы менеджмента качества

Тема 4. Проектирование продуктов, процессов и услуг в менеджменте качества

Тема 5. Контроль продукции и бизнес-процессов в менеджменте качества

Тема 6. Постоянное улучшение в менеджменте качества

Тема 7. Снижение отходов

Тема 8. Снижение отходов

Тема 9. Риски управления качеством

5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Менеджмент качества» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

– лекции;

– подготовка к семинарским занятиям;

– подготовка, представление и обсуждение докладов на семинарских занятиях;

– организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Менеджмент качества» и в целом по дисциплине составляет не менее 50% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового тестирования, участие в деловой игре, выступление с докладом.

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха (ЭОР: https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9356).

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Образцы вопросов и заданий для проведения текущего контроля, приведены в приложении.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируется следующая компетенция:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ПК-4	Способен осуществлять подготовку к проведению, мониторинг параметров и оценку успешности проведенных в организации изменений

В процессе освоения образовательной программы данная компетенция, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ПК-4 - Способен осуществлять подготовку к проведению, мониторинг параметров и оценку успешности проведенных в организации изменений				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: - основные тенденции развития малых форм предпринимательства; использования.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основ бизнес-процессов и бизнес-коммуникаций.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основ бизнес-процессов и бизнес-коммуникаций. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основ бизнес-процессов и бизнес-коммуникаций, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основ бизнес-процессов и бизнес-коммуникаций. Свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: - собирать, обобщать и анализировать необходимую экономическую информацию, в том числе о результатах новейших исследований отечественных и зарубежных экономистов по проблемам создания и управления малым предприятием;	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет устанавливать эффективные взаимоотношения между участниками бизнес-процессов и управлять ими.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: умеет устанавливать эффективные взаимоотношения между участниками бизнес-процессов и управлять ими. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: умеет устанавливать эффективные взаимоотношения между участниками бизнес-процессов и управлять ими, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: умеет устанавливать эффективные взаимоотношения между участниками бизнес-процессов и управлять ими. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

		умениями при их переносе на новые ситуации.		
владеть: - категориальным и лексическим аппаратом экономических наук на уровне знания и свободного	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет категориальным и лексическим аппаратом экономических наук на уровне знания и свободного использования.	Обучающийся частично владеет категориальным и лексическим аппаратом экономических наук на уровне знания и свободного использования. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся владеет категориальным и лексическим аппаратом экономических наук на уровне знания и свободного использования, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет категориальным и лексическим аппаратом экономических наук на уровне знания и свободного использования, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Менеджмент качества» (прошли промежуточный контроль)

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки,

	неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует неполное, правильное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, либо если при этом были допущены 2-3 несущественные ошибки.
Удовлетворительно	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, в котором освещена основная, наиболее важная часть материала, но при этом допущена одна значительная ошибка или неточность.
Неудовлетворительно	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Менеджмент качества»

Основная литература:

Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531534 (дата обращения: 19.09.2023).

Дополнительная литература:

1. Марков, А.В. Методы и инструменты системы менеджмента качества: учебное пособие / А.В. Марков, Е.А. Скорнякова, Н.Ю. Ефремов. — Санкт-Петербург : БГТУ "Военмех" им. Д.Ф. Устинова, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-907054-03-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/122075

2.Менеджмент качества. Практикум: учебное пособие для вузов / А. В. Рыжакова [и др.]; под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15044-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/520319

3. Управление качеством: учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.]; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531534

Интернет-ресурсы:

http://www.gov.ru Сервер органов государственной власти Российской Федерации.

http://www.mos.ru Официальный сервер Правительства Москвы.

http://www.garant.ru ГАРАНТ Законодательство с комментариями.
http://www.gks.ru Федеральная служба государственной статистики.
http://www.rg.ru Российская газета.
http://www.rbc.ru РБК (РосБизнесКонсалтинг).
http://www.businesspress.ru Деловая пресса.
http://uisrussia.msu.ru Университетская информационная система России.
http://www.mevriz.ru Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
http://minpromtorg.gov.ru/ Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

Предусмотрена возможность использования электронного обучения, дистанционных образовательных технологий. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха. (ЭОР: https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9356)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

9. Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

10.Методические рекомендации для преподавателя (Методические рекомендации по составлению презентаций)

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;
- мобильность и компактность информационных носителей и оборудования;
- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;

- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызывала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;

- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);
- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;
- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;
- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 970 (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2020 № 59449).

Программу составил:
ст. преподаватель кафедры «Менеджмент» / Кошель И.С. /
Программа утверждена на заседании кафедры «Менеджмент»
«28» апреля 2022 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой «Менеджмент»
к. э. н., доцент / Алёнина Е.Э. /

Приложение 1

Структура и содержание дисциплины
«Менеджмент качества»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)
образовательная программа «Управление бизнес-процессами»
Очная форма обучения

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	К/Р	Т	ДС	Э	З
Тема 1. Управление и лидерство в менеджменте качества	2	1-2	2	4		6						+		
Тема 2. Философия и основы качества	2	3-4	2	4		6						+		
Тема 3. Элементы системы менеджмента качества	2	5-6	2	4		6								
Тема 4. Проектирование продуктов, процессов и услуг в менеджменте качества	2	7-8	2	4		6						+		
Тема 5. Контроль продукции и бизнес-процессов в менеджменте качества	2	9-10	2	4		6						+		
Тема 6. Постоянное улучшение в менеджменте качества	2	11-12	2	4		6						+		
Тема 7. Снижение отходов	2	13-14	2	4		6						+		
Тема 8. Снижение отходов	2	15-16	2	4		6						+		
Тема 9. Риски управления качеством	2	17-18	2	4		6								
Форма аттестации												1	**Э**	
Всего часов по дисциплине			18	36		54								

Структура и содержание дисциплины
«Менеджмент качества»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)
образовательная программа «Управление бизнес-процессами»
Очно-заочная форма обучения

Раздел	**Семестр**	**Неделя семестра**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах**					**Виды самостоятельной работы студентов**					**Формы аттестации**	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	К/Р	Т	ДС	Э	З
Тема 1. Управление и лидерство в менеджменте качества	2	1-2	2	2		8						+		
Тема 2. Философия и основы качества	2	3-4	2	2		8						+		
Тема 3. Элементы системы менеджмента качества	2	5-6	2	2		8								
Тема 4. Проектирование продуктов, процессов и услуг в менеджменте качества	2	7-8	2	2		8						+		
Тема 5. Контроль продукции и бизнес-процессов в менеджменте качества	2	9-10	2	2		8						+		
Тема 6. Постоянное улучшение в менеджменте качества	2	11-12	2	2		8						+		
Тема 7. Снижение отходов	2	13-14	2	2		8						+		
Тема 8. Снижение отходов	2	15-16	2	2		8						+		
Тема 9. Риски управления качеством	2	17-18	2	2		8								
Форма аттестации												1	**Э**	
Всего часов по дисциплине			18	18		72								

Приложение 2 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

ОП (образовательная программа): «Управление бизнес-процессами»

Форма обучения: очная, очно-заочная

Тип профессиональной деятельности: организационно-управленческая

Кафедра: **«Менеджмент»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Менеджмент качества»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств

Составитель:

ст. преподаватель Кошель И.С.

Москва, 2022 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Менеджмент качества					
ФГОС ВО **38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИН-ДЕКС	**ФОРМУЛИРОВ-КА**				
ПК-4	Способен осуществлять подготовку к проведению, мониторинг параметров и оценку успешности проведенных в организации изменений	**знать:** - основную нормативную базу финансового менеджмента; - методы оценки доходности денежных средств и инвестиционных проектов; - методы оценки и снижения инвестиционных рисков; **уметь:** - анализировать ситуации и проводить оценку финансового положения предприятия; - оценивать степень доходности денежных средств и проектов; **владеть:** - навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска; - навыками работы с моделями прогнозирования вероятности банкротства на предприятии.	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, Э	**Базовый уровень** - владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска; - владеет навыками работы с моделями прогнозирования вероятности банкротства на предприятии. **Повышенный уровень** - владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска; - владеет навыками работы с моделями прогнозирования вероятности банкротства на предприятии. Обучающийся способен применять данные навыки в новых нестандартных ситуациях (при анализе возникающих рисков).

Приложение 3
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине

Менеджмент качества

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Экзамен (Э)	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время сессии.	Вопросы к экзамену

Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент качества» формирование компетенций ПК-4

1. Политика в области качества
2. Виды показателей качества
3. Измерение и оценка показателей качества
4. Документальное оформление требований к качеству
5. Статистический ряд и его характеристики
6. Контрольный листок
7. Контрольные карты
8. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
9. Информационная база анализа затрат на качество продукции
10. Принципы и методы стандартизации
11. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации
12. Международная стандартизация
13. Международные организации по стандартизации (ИСО)
14. Сущность и виды сертификации
15. Порядок сертификации в Росси
16. Закон «О защите прав потребителей». Основные положения.
17. Закон «О сертификации продукции и услуг»: основные положения.
18. Влияние качества на прибыль.
19. Определение термина «сертификация»

20. Виды сертификации, установленные в Законе РФ «О сертификации продукции и услуг».
21. Предпосылки введения сертификации продукции, услуг в РФ.
22. Цели сертификации продукции и услуг.
23. Понятия конкурентоспособности продукции и услуги. Отечественные системы управления качеством, в чем их общность и отличия от систем качества, разработанных по МС ИСО серии 9000.
24. Деятельность по стандартизации в соответствии с Законом РФ «О стандартизации».
25. Основные признаки, понятия «измерения». Роль метрологии в управлении качеством.
26. Документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
27. Документы, регламентирующие права человека в мире и в России применительно к продукции и ее качеству.
28. Права и функции Госстандарта России.
29. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
30. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством.
31. Цели разработки стандартов на продукцию параметрического ряда.
32. Методы калькуляции (классификации) финансовых затрат на качество рекомендуемые в МС системы качества.
33. Организация работ по качеству
34. Обучение и мотивация персонала
35. Контроль качества
36. Калькуляция затрат на качество по методу ПОД.
37. Области применения статистических методов в управление качеством продукции.
38. Классификация основных факторов, влияющих на качество продукции.
39. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за выпуском состоянием и применением средств измерений и соблюдение метрологических правил и норм.
40. Понятие качества измерений.
41. Источники экономических потерь от погрешностей измерений.
42. Порядок проведения сертификации и услуг.
43. Схемы сертификации продукции, принятые в РФ и в каких случаях они применяются,
44. Основные причины, побуждающие предприятия внедрять системы качества в соответствии с ИСО 9000. Как разграничивается деятельность по международной стандартизации по ИСО и МЭК? Премия правительства РФ в области качества
45. Закон РФ о защите прав потребителей
46. Закон РФ о сертификации продукции и услуг
47. Схема взаимосвязи российских законов, определяющих качество
48. Обязательные требования государственных стандартов.

49. Чем вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серия 9000 на системы качества?
50. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности.
51. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
52. Проблема доверия к качеству продукции.
53. Принципы обеспечения качеством. Частные и общие факторы качества.
54. Субъект, объект и функции управления качеством.
55. Статистические методы контроля качества.
56. Краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества.
57. Методика разработки и внедрения систем качества.
58. Функциональная и структурная схема управления качеством
59. Роль и задачи службы управления качеством.
60. Совершенствование систем качества.
61. Определение, назначение и цели сертификации
62. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.
63. Сертификация международной практики.
64. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
65. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
66. Комплексные показатели качества
67. Матричный анализ функционирования производственных систем
68. Сквозной механизм управления качеством в России.
69. Основные этапы развития систем качества
70. Принципы обеспечения качества продукции
71. Принципы управления качеством продукции
72. Опыт управления качеством, накопленного в США и Японии.
73. Понятие всеобщего управления качеством.
74. Японская концепция четырех условий качества

Темы докладов по дисциплине
«Менеджмент качества»
(формирование компетенции ПК-4)

1. Позиции системы менеджмента качества на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Развитие технологий и понятия качества.
9. Качество как экономическая категория.
10. Основные подходы к менеджменту качества.

11. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
12. Системный подход к управлению качеством.
13. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
14. Важность обучения персонала в системе качества.
15. Место метрологии в системе менеджмента качества.
16. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
17. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
18. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
19. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
20. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
21. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
22. Роль документации в системе управления качеством.
23. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
24.Правовая основа и периоды сертификации систем качества.

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отл.	хор.	удовл.	неудовл.
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваем ой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

Тесты по дисциплине «Менеджмент качества» (формирование компетенции ПК-4)

1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:
   а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
   б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
   в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
   а) количественные, сюрпризные характеристики;
   б) обязательные, сюрпризные характеристики;
   в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:
   а) в фазе отбраковки;
   б) в фазе контроля качества;
   в) в фазе управления качеством.

4. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:
   а) в фазе отбраковки;
   б) в фазе контроля качества;
   в) в фазе управления качеством.

5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
   а) 1987 г.; б) 1997 г.; в) 2005 г.

6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:
   а) качество фирмы;
   б) качество производственных процессов;
   в) качество жизни.

7. TQM (Total Quality management) – это:
   а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
   б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
   в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

8. Главными составляющими качества продукта являются:
   а) технические характеристики;
   б) безопасность и надежность;
   в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

9. Процедуры poka-yoke используются:
   а) только в производстве;
   б) только в сфере услуг;
   в) и в производстве, и в сфере услуг.

10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:
    а) на стадиях проектирования и производства;
    б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
    в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

11. В реализации подхода TQM участвуют:
    а) все службы и подразделения компании;
    б) только служба качества;
    в) руководство компании и служба качества.

12. Эффективность подхода TQM зависит:
    а) в первую очередь от менеджеров среднего звена;
    б) в первую очередь от руководства компании;
    в) в первую очередь от службы качества в компании.

13. Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):
    а) непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании;
    б) увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов;
    в) вовлечения и обучения всего персонала;
    г) мониторинга поставщиков и качества их продукций.

14. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:
    а) статистические методы;
    б) цикл Деминга;
    в) система Шинго;
    г) benchmarking.

15. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:
    а) избавиться от нерадивых работников;
    б) провести корректировку всей системы управления компанией;
    в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

16. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):
    а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;
    б) требование клиентов;
    в) перспектива роста конкурентоспособности компании.

17. Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис):
    а) совместно с гистограммами;
    б) совместно с диаграммами Парето;
    в) только самостоятельно.

18. Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии:
    а) отсутствие серий и трендов;
    б) выход точек за контрольные границы;
    в) периодичность;
    г) упорядоченность в расположении точек.

19. Затраты на качество – это:
    а) затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента;
    б) затраты на внутренний и внешний брак;
    в) затраты на функционирование службы качества в компании.

20. Система Тейлора впервые была внедрена:
    а) 1905 г.; б) 1949 г.; в) 1951 г.; г) 1964 г.

21. Цикл Деминга – модель улучшения, включает:
    а) планирование, осуществление управления качеством;
    б) планирование качества;
    в) планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством.
22. Закон, устанавливающий перечень НД в РФ:
    а) федеральный закон «О качестве и безопасности»;
    б) федеральный закон «О техническом регулировании»;
    в) федеральный закон «О защите прав потребителей».

23. Что такое ИСО (ISO):
    а) международная организация по стандартизации;
    б) международная электротехническая комиссия;
    в) международная лаборатория.

24. Что такое «серия ISO-9000»:
    а) пакет документов;
    б) стандарты по обеспечению качества;
    в) стандарты на продукцию.

25. Росстандарт – это:
    а) организация по сертификации продукции;
    б) организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией;
    в) организация по управлению охраной окружающей среды.

26. Принципы, положенные в основу сертификации качества:
    а) конфиденциальность;
    б) добровольность;
    в) конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность.

27. Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране:
    а) Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции);
    б) КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
    в) КАНБАН;
    г) КСУКП.

28. Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:
    а) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001;
    б) ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001;
    в) ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001;
    г) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008;
    д) ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008.

29. В чем разница между МС ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001:
    а) разницы нет;
    б) это разные документы;
    в) ГОСТ Р ИСО 9001 – это аутентичный перевод МС ИСО 9001.

30. Основным нормативным документом для подтверждения соответствия продукции в настоящее время в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» является:
    а) ГОСТ;
    б) технический регламент;
    в) СанПин.

Ответы к тестам

1) а	8) в	15) б
2) в	9) в	16) а
3) б	10) в	17) в
4) а	11) а	18) а
5) в	12) б	19) а
6) в	13) б	20) а
7) а	14) а	21) в
22) б	23) а	24) б
25) б	26) в	27) а, б
28) г, д	29) в	30) б