

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» студентами профиля "Управление персоналом" является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе развития и обеспечения системы управления персоналом в организации.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются:

1. изучение основных нормативно-правовых документов по качеству в области управления персоналом;
2. приобретение теоретических и практических знаний по осуществлению оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом;
3. формирование у студентов соответствующей базы по системе менеджмента качества для понимания и применения методологии оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом;
4. изучение и использование методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом;
5. приобретение знаний и навыков осуществления методологии оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.03 «Управление персоналом» (Б-УП)	ПК-36	Знание основ проведения и методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала	Знания:	экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом
			Умения:	оценивать экономическую и социальную эффективность инвестиционных проектов в области управления персоналом
			Навыки:	методами оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов области управления персоналом

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Данная учебная дисциплина отнесена к группе 3, дисциплина по выбору.

При освоении данной дисциплины обращается внимание на необходимость тщательного изучения нормативных документов, регламентирующих законодательство по обеспечению качества.

Структура курса дает возможность создать представление о отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих выпускников приобретает знание сущности, порядка проведения и схем сертификации. Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» позволяет студентам применять полученные знания в процессе прохождения производственных практик, написании курсовых и дипломной работ.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Кадровый аудит», «Региональная экономика и управление», «Управление социальным развитием организации».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по

, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.03.03 Управление персоналом		.1. .02	7	4	55	36	18	0	1	0	89	

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основные понятия и категории управления качеством	2	1.5	0	8	Собеседование, экспресс-опрос.
2	Структура документации в области управления качеством	4	1.5	0	8	Собеседование, экспресс-опрос.
3	Политика в области управления качеством	2	1.5	0	8	Собеседование, экспресс-опрос.
4	Качество и инвестиционная эффективность управления	4	1.5	0	8	Собеседование, экспресс-опрос.
5	Руководство в области управления качеством в организации	2	1.5	0	8	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
6	Современные концепции менеджмента качества	4	1.5	0	8	Собеседование, экспресс-опрос.
7	Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	4	1.5	0	8	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
8	Системный подход к управлению качеством	2	1.5	0	8	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
9	Аудит в сфере управления качеством	4	1.5	0	8	Собеседование, экспресс-опрос, доклад-презентация, сообщения.
10	Управление персоналом в системе менеджмента качества	4	2.5	0	10	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
11	Инвестиционные программы, стратегии развития управления персоналом в СМК организации.	4	2	0	7	Собеседование, доклад-презентация, сообщения.
Итого по таблице		36	18	0	89	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Основные понятия и категории управления качеством.

Содержание темы: Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие инвестиционный проект, программа, схемы инвестирования и финансирования программ развития качества управления персоналом. Понятие качества. Динамика понятий качества. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86. Объект качества. Относительное качество. Уровень качества. Система качества. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект». Обобщающие и индивидуальные показатели качества. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 2 Структура документации в области управления качеством.

Содержание темы: Составляющая структуры документации. Процедуры документирования системы управления качеством в организации: управление документацией; управление записями о качестве; управление инвестиционными проектами и программами развития качества управления персоналом, анализ документации в сфере инвестирования и финансирования программ развития персонала, проведение внутренних аудитов; проведение корректирующих мероприятий; проведение предупреждающих мероприятий. Виды документированных процедур: карты-процессов, записи по качеству, инвестиционные проекты и программы. Обзор документации системы менеджмента качества в сфере управления персоналом. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 3 Политика в области управления качеством.

Содержание темы: Основные понятия политика, миссия, цели, задачи в области управления качеством в организации. Политика качества. Ответственность за политику качества. Разработка политики качества. Цели в области качества. Виды целей в области качества. Документирование целей в области качества. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 4 Качество и инвестиционная эффективность управления.

Содержание темы: Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Инвестиционная эффективность управления. Методы оценки эффективности инвестиционных проектов управления. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 5 Руководство в области управления качеством в организации.

Содержание темы: Руководство по качеству. Содержание руководства по качеству. Основные понятия и определения. Ответственность руководителя. Нормативно-правовые документы. Менеджмент ресурсов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 6 Современные концепции менеджмента качества.

Содержание темы: Сущность системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК). Составные части ВУК: Коренная, ключевая система, система технического обеспечения, система непрерывного развития принципов и содержание ВУК. Четыре уровня японской концепции более высокого качества. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Методы работы по качеству. Методы обеспечения качества. Методы стимулирования. Методы контроля. Кружки качества. Условия успешной работы кружков качества. Метод самоконтроля. Внедрение принципов самоконтроля на производстве. Статистические методы управления качеством и их область применения. Мозговая атака. Схема процесса. Контрольный листок. Временной ряд. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма рассеяния. Контрольная карта. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Технология самооценки. Разработка модели российской премии по качеству. Сквозной механизм управления качеством в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 7 Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.

Содержание темы: Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по

системам качества ИСО серии 9000. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества. Принципы построения структуры стандартов. Органическое сочетание статуса обязательности и рекомендательности. Полная инициативность предприятий в выборе технологий внутреннего управления в интересах обеспечения заданных требований. Петля качества. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками всеобщего управления качеством, принципы оценки систем качества на фирмах. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 8 Системный подход к управлению качеством.

Содержание темы: Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и социальных, инвестиционных, финансовых мероприятий для устойчивого совершенствования качества управления. Факторы, влияющие на качество управления: внутренние и внешние обстоятельства, человеческий фактор и различные условия инвестирования и финансирования программ и проектов развития персонала. Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества управления в отечественной практике. Цели и основные критерии количественной оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдачи ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления качеством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000. Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 9 Аудит в сфере управления качеством.

Содержание темы: Понятия в сфере аудита. Виды аудита и сфера их применения. Методы аудита. Документация аудита. Требования предъявляемые к аудиторам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 10 Управление персоналом в системе менеджмента качества.

Содержание темы: Структура управления персоналом в СМК. Требования к персоналу в СМК. Задачи управления персоналом в СМК. Документы управления персоналом в СМК. Инвестиционные программы и проекты управления персоналом.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

Тема 11 Инвестиционные программы, стратегии развития управления персоналом в СМК организации.

Содержание темы: Инвестиционные программы и проекты развития качества управления персоналом. Анализ различных условий инвестирования и финансирования программ и проектов в сфере управления персоналом. Подборка методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов. Разработка плана программы развития управления персоналом в организации. Стратегия обучения и развития персонала, Методы обучения персонала. Формирование стратегии развития персонала в организации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка сообщений и докладов – презентаций.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

зучение дисциплины «Управление качеством базовый курс» предусматривает проведение лекций, практических занятий, самостоятельную работу студентов при подготовке домашних заданий, работе с источниками литературы и Интернет, с базами данных, а также сдачу экзамена. Большое внимание уделяется интерактивным формам проведения практических занятий, к которым относятся кейс-метод, групповые дискуссии, выступление и обсуждение докладов по предложенным темам. Кейс-метод (анализ конкретной ситуации) в наибольшей степени соответствует задачам управленческого образования. Он более, чем другие методы, способствует развитию у студентов изобретательности, умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации.

Групповая работа при анализе конкретной ситуации развивает способности проведения анализа и диагностики проблем. С помощью метода конкретной ситуации у студентов развиваются такие квалификационные качества, как умение четко формулировать и высказывать свою точку зрения, умение аргументированно оппонировать, воспринимать и оценивать информацию, поступающую в вербальной форме.

Значительное количество учебных часов отводится на самостоятельную работу студентов. Данный вид работ предполагает подготовку индивидуальных, докладов и сообщений, групповую работу над ситуационными проектами.

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале.

Организация самостоятельной работы предполагает соблюдение методологических указаний по подготовке внеаудиторной самостоятельной работы, следование которым обеспечивает на занятиях организацию последовательного изучения материала, вынесенного на самостоятельное освоение в соответствии с учебным планом, программой учебной дисциплины.

Самостоятельная работа (СР) как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм СР при изучении дисциплины «Управление качеством базовый курс» предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- подготовка доклада к практическому занятию;
- подготовка к экспресс-опросу, тестированию и зачету;

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Данная технология включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование лекций, текста;
- ответы на вопросы семинарского занятия;
- подготовка презентации к докладу;
- составление планов и тезисов ответа;
- подготовка к экспресс-опросу и тестированию;

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. В данной учебной программе приведен перечень основной и дополнительной литературы, которую предлагается изучить в процессе обучения по дисциплине. Помимо предложенного списка источников допускается, и даже приветствуется самостоятельный перечень подбор литературы студентом. Кроме того, для расширения и углубления знаний рекомендуется использовать научные публикации в тематических журналах; полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеках вуза и региона публикации на электронных и бумажных носителях.

Кроме того, в обязанности студента входит ознакомления с планом семинарского занятия, который состоит из вопросов, отражающих содержание предложенной темы. С целью тщательного продумывания ответов на поставленные вопросы, студенту необходимо проработать текущий материал лекции, затем изучить основную и дополнительную литературу, рекомендованную к данной теме. При этом все новые понятия по рассматриваемой теме необходимо выучить наизусть и ввести в глоссарий, который следует вести с самого начала изучения курса. В результате такой деятельности проявляется особенность студента свободно отвечать на теоретические вопросы, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять тестовые задания, контрольные работы и давать ответы на экспресс – опросы.

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию подготовка доклада и обязательное его презентационное сопровождение.

Подготовка доклада к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;

- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

- введение;
- основная часть;
- выводы.

Введение - предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ применяемых на практике основ управления качеством.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы.

Рекомендации по работе с литературой представляют собой поэтапное изучение общих работ по теме, а также монографий, учебников, пособий и периодических изданий. Анализ которых позволит выявить и исследовать отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также рекомендуется рассмотреть официальные материалы и неопубликованные документы (научно-исследовательские работы, диссертации), которые отражают основные вопросы анализируемой проблемы. Студенту при ознакомлении с источниками необходимо выделять и выбирать информацию, которая носит проблематичный характер и выявить возможные варианты решения указанной в ней проблемы, используя при этом предложенные способы разрешения. Используя подобную практику у студента в процессе работы с литературой сформируется способность оперировать анализируемой информацией, делать обоснованные выводы и давать практические рекомендации по решению рассматриваемых проблем в рамках изучаемой дисциплины.

6.1 Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Виды самостоятельной работы.

Студентам на самостоятельное выполнение работ выделяется очникам – 92 часа, заочникам -131 час. В рамках дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по вопросам практического задания;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций студентов. ТСР предусматривает:

- анализ научных публикаций по тематике представленных в практической работе вопросов;
- поиск, анализ, структурирование в презентацию информации;
- выполнение заданий предусмотренных в рамках практический заданий;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения изученного материала в области выбранной студентами темы.

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях и консультациях и тестирование (письменное) по соответствующим разделам дисциплины. Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 8-й и 17-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Текущий контроль обеспечивается:

- отчетностью студентов по результатам выполнения практических заданий и их индивидуальной защиты в форме доклада-презентации;
- оценкой уровня выполнения практического задания в форме выступлений, ответов на дополнительные вопросы, экспресс-опроса и тестирования;
- оценкой степени подготовленности к лекционным и практическим занятиям в виде письменных конспектов;
- оценкой активности на лекционных и практических занятиях при обсуждении вопросов в виде дополнений, вопросов, ответов по теме лекции или практической работы.

Промежуточная аттестация осуществляется в рамках рейтинговой системы оценки, а также с использованием бланкового или электронного тестирования в системе СИТО ВГУЭС. Семестровая аттестация предусмотрена в форме зачета. Для успешного получения зачета студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях. Экзамен проводится в

форме компьютерного или письменного тестирования.

Согласно «Положению о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов», принятому во ВГУЭС, для получения допуска к экзамену студент должен в течение семестра набрать в результате текущих аттестаций не менее 41 балла.

Студенты выполняют контрольную работу, которую необходимо предоставить преподавателю на проверку за 2 недели до начала экзаменационных испытаний.

Темы контрольных работ.

Студент выбирает 2 вопроса для выполнения контрольной работы в соответствии с последней цифрой своего идентификационного шифра. Например, если последняя цифра шифра БГУ-16-07743, то студент выбирает вопросы №3 и №13. Если последняя цифра шифра заканчивается на 0, то студент выбирает вопросы №10 и №20.

1. Понятие аудита в СМК. Виды аудита. Аудит системы менеджмента качества.
2. Вклад в развитие менеджмента качества К. Исикава.
3. Программа повышения качества труда и цепная реакция Э. Деминга.
4. Принципы менеджмента качества и область их применения.
5. Международная практика сертификации.
6. Основной вклад И.Г. Венецкого в развитие менеджмента качества.
7. Понятие стандартизации в СМК. Стандарты ИСО серии 9000:2000 сфера их применения.
8. Понятие качества в СМК. Основные этапы обеспечения развития качества и сфера их применения.
9. Вклад в развитие менеджмента качества Д. Джурана
10. Понятие сертификации в СМК. Последовательность процедур сертификации. Перечень необходимых документов.
11. Различие понятий сертификация соответствия и сертификат соответствия, и область их применения.
12. Понятие качества в СМК. Правила оформления распорядительных документов.
13. Школа научного управления (Ф. Тейлор, Г. Гантт, Л. Гилберт).
14. Главная цель системы качества. Этапы развития качества.
15. Диаграмма причин и результатов (схема К. Исикава), их использование.
16. Этапы построения диаграмм В. Парето и сфера их применения
17. Понятие аккредитации в СМК. Виды аккредитаций, система аккредитации (лабораторий).
18. Основные этапы управления качеством.
19. Методы статистического контроля качества в СМК.
20. Школа человеческих отношений (М. Фоллет, Э. Мейо).
21. Планы непрерывного выборочного контроля и их применение.
22. Роль стандартизации в управлении качеством.
23. Принципы менеджмента качества и их применение.
24. Понятие аттестации в СМК. Правила проведения аттестации. Применение.
25. Различия внутренней и внешней информации о качестве документации.
26. Административная школа (Г. Файоль, Г. Эмерсон).
27. Объект аккредитации. Декларация о соответствии.
28. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством Российской Федерации.
29. Контрольные карты У. Шухарта и сфера их применения.
30. Способы сертификации третьей стороной. Взаимоотношения субъектов сертификации.
31. Этапы жизненного цикла продукции.
32. Характеристика становления и развития менеджмента качества.
33. Школа поведенческих отношений (А. Маслоу).
34. Стандарты государственной системы стандартизации.
35. Методы аудита. Аудит СМК.
36. Понятие обязательной сертификации в СМК. Правила проведения обязательной сертификации на предприятии.
37. Современные теории управления (Д. Макгрегор теории «X» и «Y»).
38. Кружки качества и роль конкурсов в повышении качества (на примере России).
39. Основной вклад Ф. Кросби в развитие СМК.
40. Функции системы управления качеством в СМК.
41. Понятие процесс в СМК. Процессный и системный подходы.
42. Основной вклад А. Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
43. Стандарт. Исползование стандартов ИСО серии 9000:2000 в РФ.
44. Политика и миссия в области качества.
45. Основные требования при оформлении группы аудита. Правила проведения аудита в организации.
46. Анализ в СМК. Виды анализа и сфера их применения.
47. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
48. Сфера применения ГОСТ 6.30 в организациях.
49. Анализ принципов менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Ф. Файоля.
50. Роль стандартов ИСО серии 9000:2000 в возникновении менеджмента качества.

51. Основной вклад Ф. Тейлора в развитие менеджмента качества.
52. Метод математической статистики.
53. Основной вклад В. Шухарта в развитие менеджмента качества.

Рекомендации к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа должна содержать:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников и литературы.

В содержании приводятся наименования структурных частей контрольной работы, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении дается общая характеристика контрольной работы: обосновывается актуальность выбранной темы; определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения; описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования, а также кратко характеризуется структура контрольной работы по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения контрольной работы. Содержание основной части должно точно соответствовать теме вопроса и полностью её раскрывать. Главы и параграфы контрольной работы должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому, заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач контрольной работы. *Заголовка "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании контрольной работы быть не должно.* Главы основной части контрольной работы могут носить теоретический, методологический и аналитический характер. Обязательным для контрольной работы является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также, обязательным является наличие в основной части контрольной работы ссылок на использованные источники и литературу.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...»), либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...»)

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения контрольной работы. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели контрольной работы.

Список использованных источников и литературы является составной частью контрольной работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентами самостоятельно, но для контрольной работы их рекомендуемое количество от 10 до 15. При этом, в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные за последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в контрольной работе.

Объем контрольной работы 10-15 страниц. Оформляется работа в соответствии с правилами СТО, при несоблюдении которых работа возвращается на доработку студенту, либо снижается оценка на 2 балла (если работа выполнена на 3, то соответственно студенту ставится 1, это незачет).

Индивидуальные задания для студентов.

Индивидуальные задания относятся к самостоятельной работе студентов и призваны способствовать детализации знаний студентов по изучаемым темам. Проверка индивидуальных заданий осуществляется преподавателем на практических занятиях и консультациях.

6.2 Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии, применяемые при обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды и лица с ОВЗ), предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного

документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, а также к основной и дополнительной литературе в ЭБС осуществляется с компьютеров, подключенных к Электронной библиотеке ВГУЭС:

1. Консультант Плюс: полнотекстовая справочно-информационная система нормативно-правовых документов - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система издательства (образовательная платформа) «Юрайт» - Режим доступа: <https://urait.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <https://www.elibrary.ru>
5. Электронная библиотека Издательского дома Гребенникова «GrebennikOn» - <https://grebennikon.ru>

9 Перечень информационных технологий

1. Электронные учебники
2. Технологии мультимедиа.
3. Технологии Интернет (электронная почта, электронные библиотечные системы, электронные базы данных).

Программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional Russian (Academic Open license №47882164, бессрочная), Microsoft Office 2007 RUS (лицензия №44216302, бессрочная), Winrar (электронная лицензия №RUK-web-1355405, бессрочная), Adobe Google Chrome (свободное); Adobe Acrobat Reader (свободное), справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор №2020-А0130 от 01.02.2020, срок действия до 31.12.2020)

Программное обеспечение для лиц с ограниченными возможностями

1. Экранная лупа в операционных системах линейки MS Windows
2. Экранный диктор в операционных системах линейки MS Windows

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

1. - « ».
2. [] - : <http://www.stq.ru/>
3. « ISO 9000» « », [] - : <http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml>
4. : <http://www.klubok.net>
5. «QUALITY - ISO 9000» [] - : <http://www.management.com.ua/qm/>
6. ISO 9000 [] - : <http://quality.eup.ru/>
7. [] - : <http://www.vniiki.ru/>
8. [] - : <http://www.gost.ru/>

-

()

-

,

(),

,

().

-

,

,

,

,

.

12. Словарь основных терминов

Анализ проекта - документированная, всесторонняя и систематическая проверка проекта с целью оценки его возможности выполнять требования, предъявляемые к качеству, выявлять проблемы для определения способов их решения. Анализ проекта может проводиться на любом этапе процесса проектирования, но в любом случае он должен быть осуществлен по завершении процесса.

Анализ со стороны руководства - официальная оценка высшим руководством состояния системы качества и ее соответствие политике в области качества и целям. 1. Анализ со стороны руководства может включать анализ политики в области качества. 2. Результаты проверки качества (аудита) являются возможными входными данными для анализа со стороны руководства. 3. Термин "Высшее руководство" относится к руководству организации, система качества которой анализируется.

Аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита. 1. Внутренние аудиты (проверки), иногда называются "аудиты первой стороной", проводятся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии. 2. Внешние аудиты (проверки) включают аудиты, которые обычно называются "аудиты второй стороной" или "аудиты третьей стороной".

Аудиты (проверки) второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени.

Аудиты (проверки) третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями, осуществляющими сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям, например требованиям ДСТУ ISO 9001: 2001 и т.д.

Аудитор - лицо, компетентное в проведении аудита (проверки).

Безопасность - состояние, при котором риск вреда (персонала) или ущерба ограничен допустимым уровнем. Безопасность является одним из аспектов качества.

Бенчмаркинг - изучение и внедрение методов управления успешно работающих организаций путем сравнения с ними собственной организации (после обнаружения ее слабых сторон).

Валидация (подтверждение) - подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация (проверка) - подтверждение на основе предоставления объективных свидетельств того, установлены требования выполнены. Верификация включает: 1) осуществление альтернативных расчетов; 2) сравнение научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту; 3) проведение испытаний и демонстраций; 4) анализ документов до их выпуска.

Взаимозаменяемость - способность объекта быть использованным без модификации вместо другого для выполнения тех же требований.

Измерительное оборудование - средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для выполнения процесса измерения. Измерительное оборудование обыкновенная имеет несколько метрологических характеристик, которые могут быть предметом калибровки.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Установленной есть такое требование, которое определено, например, в документе. Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами.

Требования к качеству - выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Требования общества - обязательства, определенные в законах, инструкциях, правилах, кодексах, уставах и исходя из других соображений.

Испытание - определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Выпуск - разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Производственная среда - совокупность условий, в которых выполняется работа. Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

Выводы по результатам аудита (проверки) - выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех его наблюдений.

Расходы "внешние" (или расходы на устранение дефектов, связанных с требованиями заказчика) - расходы по обеспечению качества, вызванные неудовлетворительным качеством выполнения требований заказчика (потребителя). К ним относятся возврата продукции, рекламации, необходимые обратные меры.

Расходы "внутренние" (или расходы на устранение дефектов, связанных с внутренними проблемами) - расходы на обеспечение качества, предназначенные для корректировки процесса, а также для того, чтобы сделать продукцию, несмотря на неудачи, приемлемой для заказчика (потребителя). К ним относятся отбраковки, ремонт, устранение дефектов.

Затраты на качество - все необходимые расходы, чтобы сделать качественную продукцию. 1.

Расходы, связанные с качеством, классифицируются внутри организации в соответствии с ее собственными критериями. 2. Некоторые потери трудно определить количественно, но они могут быть существенными, например, такие как потеря престижа фирмы.

Высшее руководство - лицо или группа работников, осуществляющих деятельность и управление организацией на высшем уровне.

Соответствие - выполнение требования.

Ответственность за качество продукции - **общий термин**, который описывает обязательства, возложенные на производителя или других лиц, с возмещения ущерба за нанесения травм, повреждения собственности или другой ущерб, причиняемый продукцией.

Потери качества - потери, вызванные нереализацией потенциальных возможностей ресурсов в процессах и в ходе деятельности. Примерами потерь качества является потеря удовлетворенности потребителя, возможности дополнительно увеличить стоимость потребителю, организации или обществу, а также нерациональное использование ресурсов и материалов.

Градация - класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же функциональное применение.

Группа по аудиту (проверке) - один или несколько аудиторов, проводящих аудит (проверку).

1) Один из аудиторов в группе по аудиту (проверке), как правило, назначается руководителем группы.

2) Группа по аудиту включает стажеров в случае необходимости технических экспертов.

3) В работе группы участвуют наблюдатели без полномочий членов группы по аудиту.

Группы качества - работники одной бригады, смены, цеха, отдела (или другого подразделения предприятия), которые занимаются проблемами улучшения качества на добровольных началах.

Дефект - невыполнение требования, связанной с предполагаемым или установленным использованием.

Разрешение на отклонение - разрешение на использование или выпуск продукции, не соответствующей установленным требованиям. Он обычно распространяется на поставку продукции с несоответствующими характеристиками для установленных согласованных ограничений во времени или количества данной продукции.

Разрешение на отступление - разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции к ее производству. Он, как правило, дается на ограниченное количество продукции или период времени, а также для конкретного использования.

Документ - информация и соответствующий носитель. Например, записи (протоколы), нормативная и техническая документация, процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт. 1. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, их комбинацией. 2. Комплект документов, например технических условий и записей, часто называется "документацией". 3. Некоторые требования (например, требование к разборчивости) относятся ко всем видам документов, однако могут быть другие требования к техническим условиям (например, требование к управлению просмотром) и записей (например, требование к восстановлению).

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

Общее управление качеством (TQM) - современная интегрированная концепция качества, которая рассматривает качество как результат мероприятий и операций, осуществляемых для всего производственного цикла и охватывают технологический процесс, экономическую и социальную сферы, направленный на улучшение производственных процессов, устранение слабых мест, анализ производственной ситуации как на производстве, так и в организации в целом, общее управление качеством означает подход к руководству организацией, направленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества. 1. "Все члены" означает персонал всех подразделений на всех уровнях организационной структуры. 2. Сильное и настойчивое руководство со стороны высшей администрации, обучение и подготовка всех членов организации являются существенными моментами для успешной реализации указанного подхода. 3. При общем управлении качеством концепция качества имеет отношение к достижению всех целей управления. 4. "Выгоды для общества" предусматривают выполнение требований общества. 5. Total quality management (TQM) (общее управление качеством) или его составные части иногда называют "total quality" (общее качество), "CWQC" (company wide quality control) ("управление качеством в масштабах компании"), "TQC" (total quality control) ("общее управление качеством") и т.д.

Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований. 1. Жалобы является показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность. 2. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность продукцией.

Заинтересованная сторона - лицо или группа, заинтересованные в деятельности и успеха организации. Например, потребители, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество. Группа может состоять из организации, ее части или из нескольких организаций.

Заказчик аудита (проверки) - организация или лицо, заказала аудит (проверку).

Запись (протокол) - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства

осуществленной деятельности. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации относительно предупредительных и корректирующих действий.

Сбалансированная система показателей - набор из четырех параметров, сбалансировано оценивают деятельность организации с финансовой точки зрения, с точки зрения удовлетворенности потребителя, внутренних процессов, обучение и роста работников.

Снижение градации - изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличаются от исходных.

Информация - значимые данные.

Инфраструктура - совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

KAIRYO - система, которая предусматривает кардинальное однократное улучшение качества с использованием минимального количества персонала, технологий, однако с привлечением значительных инвестиций.

KAIZE - система, которая предусматривает большое количество мелких улучшений с привлечением максимального количества работников и их усилий, но с минимальными размерами инвестиций.

Калибровки - совокупность операций, устанавливающих соотношение между значением величины, полученным с помощью данного средства измерения и соответствующим значением величины, определенным с помощью эталона.

KANBAN - система контроля за перемещениями комплектующих изделий, которая использует две сопроводительные карточки и дополняет систему "JUST-IN-TIME".

Руководящие экологические принципы - это официальная декларация, содержащая основу, на которой может строиться экологическая политика и которая создает фундамент для соответствующей деятельности.

Управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Компетентность - выраженная способность применять свои знания и умения.

Комплексный аудит - одновременный аудит (проверка) системы менеджмента качества и охраны окружающей среды

Если две или несколько организаций совместно проводят аудит (проверку) организации, это называется "совместным аудитом".

Контроль - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, которые сопровождаются соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующее действие - действие по устранению причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации. Предупредительная действие применяется для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее - для предотвращения повторного возникновения события.

Коррекция - действие, предназначена для устранения выявленного несоответствия. 1. Коррекция может сочетаться с корректирующим действием. 2. Коррекция может включать, например, переработку или снижение градации.

Критерии аудита (проверки) - совокупность политики, процедур или требований, применяемых в виде ссылок.

Менеджмент - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией по качеству. Она обычно включает разработку политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и ее улучшения.

Методика - установленный способ осуществления деятельности. 1. Во многих случаях методики документируются (например, методики системы качества). 2. Когда какая-нибудь методика документируется, лучше употреблять термин "письменная процедура" или "документальная методика". 3. Письменная или документальная методика обычно включает цели и области деятельности; что должно быть сделано и кем; когда, где и как это должно быть сделано; материалы, документы и оборудование должны быть использованы; как это должно контролироваться и регистрироваться.

Метрологическая служба - организационная структура, которая отвечает за определение и внедрение системы управления измерениями.

Метрологическое подтверждение пригодности - совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, соответствуют его назначению. 1. Метрологическое подтверждение пригодности обычно включает калибровку или верификацию, любую необходимую юстировку или ремонт и последующее перекалибровки, сравнение с метрологическими требованиями для предполагаемого использования оборудования, а также пломбирование и маркировку. 2. Метрологическое подтверждение пригодности не выполнены до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет продемонстрирована и задокументирована.

Миссия - основная общая цель организации, в которой четко определена причина ее существования.

Возможности - способность системы или процесса производить продукцию, отвечающую требованиям

к этой продукции.

Надежность - собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на нее свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

Несоответствие - невыполнение требования.

Нормативная и техническая документация - документы, устанавливающие требования. 1. Нормативные документы могут относиться

к деятельности (например, документированная процедура, технологическая документация на процесс или методику испытаний) или продукции (например, технические условия на продукцию, эксплуатационная документация и чертежи).

Ноу-хау - совокупность характеристик производства и технологий управления, не патентуются.

Объект - то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено. Объектом может быть, например: 1) деятельность или процесс; 2) продукция; 3) организация, система или отдельное лицо, любая их комбинация.

Объективное свидетельство (доказательство) - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо. Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другими способами.

Организационная структура - обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, по которой организация выполняет свои функции. Сюда относятся также и распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Организация - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений. Например, компания, корпорация, фирма, предприятие, учреждение, благотворительная организация, предприятие розничной торговли, ассоциация, а также их подразделения или комбинация из них.

1) Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений обычно бывает упорядоченным.

2) Организация может быть государственной или частной.

Оценка качества - систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования.

Переработка - действие, начатое в отношении несоответствующей продукции, для того чтобы она отвечала требованиям. В отличие от переработки, ремонт может влиять на часть несоответствующей продукции или изменять ее.

Петля качества - концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях - от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяет необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества. Например, разработка планов качества.

План качества - документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту. 1. Эти процедуры обычно включают те, которые имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции. 2. План качества часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству или документированные процедуры. 3. План качества, как правило, является одним из результатов планирования качества.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

Политика в области качества - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. 1. Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации и обеспечивает основу для постановки целей в области качества. 2. Принципы менеджмента качества, изложенные в настоящем стандарте, могут служить основой для разработки политики в области качества.

Услуга - итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.

Поставщик - организация или лицо, которые предоставляют продукцию. Например, производитель, оптовик, предприятие розничной торговли или продавец продукции, исполнитель услуги, поставщик информации. 1. Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации. 2. В контрактной ситуации поставщика иногда называют "подрядчиком".

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по повышению способности выполнить требования.

Предупредительные затраты - затраты по обеспечению (TQM), направленные на первоначальное удовлетворение требований по производству продукции без дефектов. К ним можно отнести потери на обеспечение качества проекта изделия, обучение, программы качества и др.

Предупредительная действие - действие, направленное на устранение причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Программа аудита (проверки) - совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Программа качества - документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсов и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту.

Проект - уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

Проектирование и разработка - совокупность процессов, которые переводят требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Прослеживаемость - возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается. 1. При рассмотрении продукции прослеживаемость может относиться к: 1) происхождение материалов и комплектующих; 2) истории обработки; 3) распределения и местонахождение продукции после поставки.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса: 1. Процедуры могут быть документированными или не документированными. 2. Если процедура документирована, используется термин "письменная процедура" или "документированная процедура".

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. 1. Вход в процесса обычно является выходы других процессов. 2. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью придания ценности. 3. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно, часто относят к "специального процесса".

Процесс измерения - совокупность операций для установления значения величины.

Процесс квалификации - процесс демонстрации способности выполнить установленные требования. Квалификация может распространяться на работников, продукцию, процессы или системы. Например, квалификация аудиторов (экспертов по сертификации систем качества), квалификация материала.

Процессный подход - рассмотрение каждого действия как процесса, имеющего определенные параметры на входе и выходе.

Процесс установления целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдение аудита (проверки) и заключения по результатам аудита (проверки), анализ данных, анализ со стороны руководства или другие средства, который ведет к корректирующим или предупреждающим действиям.

Продукция - результат процесса. Существуют четыре общие категории продукции: 1) услуги (например, перевозки); 2) программные средства (например, компьютерная программа, словарь) 3) технические средства (например, узел двигателя); 4) материалы, которые подвергаются переработке (например, смазка).

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Рейнжиниринг - фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения существенных улучшений (прорыва) в таких ключевых показателях, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность.

Ремонт - действие по отношению к несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для использования.

1) Ремонт включает действие по исправлению, начатую по отношению к ранее соответствующей продукции для ее восстановления с целью использования, например как часть технического обслуживания.

2) В отличие от переработки, ремонт может влиять на часть несоответствующей продукции или изменять ее.

Ремонтопригодность - свойство объекта, характеризующее его способность к восстановлению, исправления и сохранения заданных характеристик.

Рекомендации по качеству - это обобщающий документ, в котором изложена политика предприятия в области качества, приводится описание системы менеджмента качества. Рекомендации по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размера и сложности организации.

Рабочие инструкции - элемент документации системы менеджмента качества, который состоит из подробных указаний, регламентирующих технологию и организацию рабочих процессов, сопровождающих создание продукции.

Самооценка - способ самостоятельного оценивания соответствия системы качества требованиям.

Свидетельство аудита (проверки) - записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита (проверки), которая может быть перепроверена. Свидетельство аудита (проверки) может быть качественным или количественным.

Сертификация - деятельность по подтверждению соответствия продукции (процессов, систем) установленным требованиям.

Система - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента - система для разработки политики и целей и их достижения. Система менеджмента организации может включать различные системы, такие как система менеджмента качества, система менеджмента финансовой деятельности или менеджмента охраны окружающей среды.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно качества. Система качества может быть охарактеризована как совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего управления качеством

Система управления измерениями - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.

Потребитель - организация или лицо, получающие продукцию. Например, клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель. Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Наблюдение аудита (проверки) - результат оценки свидетельства аудита (проверки) в зависимости от критериев аудита (проверки). Наблюдение аудита (проверки) могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита (проверки) или на возможности улучшения.

Стандартизация - деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (процесс, система).

Технические условия - документ, устанавливающий требования. 1. Для обозначения типа технических условий следует использовать определитель, такой как технические условия на технические условия на испытания. 2. Технические условия должны иметь ссылки или включать схемы и другую соответствующую документацию и указывать способы и критерии, с помощью которых может быть осуществлена проверка соответствия.

Технический эксперт - лицо, обладающее специальными знаниями или опытом в отношении объекта, который подвергается аудиту. Технический эксперт не имеет полномочий аудитора в группе по аудиту (проверке).

Точно вовремя (JUST-IN-TIME) - система организации бизнеса, при которой комплектующие (заготовки) доставляются на следующую стадию цикла только тогда, когда в них возникает необходимость.

Утилизация несоответствующей продукции - действие по отношению к несоответствующей продукции, начатая для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования. Например, переработка, уничтожение. В ситуации с несоответствующей услугой применение предупреждается путем прекращения услуги.

Функционально-стоимостной анализ (ФСА) - метод определения стоимости и других характеристик продукции, услуг и потребителей, которые используют в качестве основы функции и ресурсы, используемые в производстве, маркетинге, продаже, доставке, технической поддержке, оказании услуг, обслуживании клиентов, а также обеспечении качества.

Функциональные свойства - это свойства товара, необходимые потребителю для удовлетворения его потребностей. К ним относятся физические, химические, механические, эстетические и другие свойства

Характеристика - отличительное свойство. 1. Характеристика может быть собственной или присвоенной. 2. Характеристика может быть качественной или количественной. 3. Существуют различные классы характеристик, такие как:

- 1) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);
- 2) органолептические (связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом);
- 3) этические (вежливость, честность, правдивость)
- 4) временные (пунктуальность, безотказность, доступность);
- 5) эргономические (физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);
- 6) функциональные (максимальная скорость самолета).

Характеристика качества - присуща характеристика продукции, процесса или системы, которая связана с требованиями. 1. "Присущая" означает имеющаяся в чем-то. Прежде всего, это относится к постоянной характеристике. 2. Присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (например, цена продукции, владелец продукции •) не являются характеристиками качества этой продукции, процесса или системы.

Цели в области качества - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества. 1. Цели в области качества обычно базируются на политике организации в области качества. 2. Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих функций и уровней организации.

Юстировка - совокупность операций по приведению средств измерения до состояния, обеспечивающего их правильное функционирование. Применяется обычно по отношению к измерительным приборам, в частности, оптико-механических, по отношению к механизмам чаще используется термин "регулирование".

Качество - степень, в которой совокупность присущих характеристик выполняет требования. (Термин "качество" может применяться с такими прилагательными, как "плохое", "хорошее" или "отличное").

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
«Управление качеством базовый курс»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Управление качеством базовый курс
Направление и направленность (профиль)
38.03.03 Управление персоналом

Форма обучения
очная

Находка 2020

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Управление качеством базовый курс

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

38.03.03 Управление персоналом

и Порядком организации и

осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):


Кошечкина Е.С., кандидат политических наук, доцент, Кафедра экономики и управления, Elena.Koshevaya@vvsu.ru

Белецкий А.А., кандидат экономических наук, доцент Кафедры менеджмента и экономики

Утвержден на заседании кафедры менеджмента и экономики

18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)



подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

1 Перечень формируемых компетенций*

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы*

Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа**
ПК-36	знанием основ проведения и методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала	6

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается не-сформированной.

2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

ПК-36. знанием основ проведения и методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	экономическую и социальную эффективность инвестиционных проектов в области управления персоналом	Корректное использование профессиональной терминологии; Полное освоение теоретических аспектов управления качеством – цели, задачи, методы, инструменты, принципы, категории; Иметь представление о качестве и инвестиционной эффективности управления, а также о нормативно-правовой базе управления качеством и корректное ее использование в решении поставленных задач в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала.
Умеет	оценивать экономическую и социальную эффективность инвестиционных проектов в области управления персоналом	Грамотно использовать методологическую и нормативно-правовую базу управления качеством для оценивания экономической и социальной эффективности инвестицион-

		ных проектов в области управления персоналом; Использовать современные концепции менеджмента качества и систематизировать, и применять системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	методами оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом	В полной мере владеть системным подходом к управлению качеством с целью оценивания различных схем и условий инвестирования и финансирования программ и проектов развития персонала. Навыками анализа и использования документации в области управления качеством и управления персоналом в СМК для подбора методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом.

3 Перечень оценочных средств

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС*	
			текущий контроль**	промежуточная аттестация**
Знания:	экономическую и социальную эффективность инвестиционных проектов в области управления персоналом	Основные понятия и категории управления качеством	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №1; Moodle Тема № 1	Контрольная работа №1 (5.4) Индивидуальное задание по теме 1,2 (5.6) Практическая работа №1,2,3,4 Аттестационный тест 1 (5.5); Moodle Тема № 1, 3
		Структура документация в области управления качеством	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Экспресс-опрос (5.3); Практическая работа №2	
		Политика в области управления качеством	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Экспресс-опрос (5.3); Практическая работа №3	

		Качество и эффективность управления	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №4; Moodle Тема № 3	
Умения:	оценивать экономическую и социальную эффективность инвестиционных проектов в области управления персоналом	Руководство в области управления качеством в организации.	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №5	Индивидуальное задание по теме 3,4 (5.6) Контрольная работа №2 (5.4); Аттестационный тест №2 (5.5) Реферат (5.1); Moodle Тема № 9, 8
		Современные концепции менеджмента качества	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №6; Moodle Тема № 9.	
		Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №7; Moodle Тема № 8.	
Навыки:	методами оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом	Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №8; Кейс-задача (5.10); Moodle Тема № 7	Индивидуальное задание по теме 5, 6 (5.6) Тест-зачет (5.9); Moodle Тема № 7
		Аудит в сфере управления качеством. Виды аудита и сфера их применения. Методы аудита.	Собеседование (п.5.2); Экспресс-опрос (5.3); Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №9; Кейс-задача (5.10).	
		Управление персоналом в системе менеджмента качества	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №10; Кейс-задача (5.10).	
		Программы, стратегии развития управления персоналом в СМК организации	Собеседование (п.5.2) Доклад-презентация, Сообщение (5.8); Практическая работа №11; Кейс-задача (5.10).	

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности*

Вид учебной деятельности	Оценочное средство**												
	Собеседование	ЭКС-пресс-опрос	КР № 1-2	Кейс-задача	Атт-тест 1-2	Moodle	Инд. задание 1-6	Доклад-презентация	Сообщение КОН-	спект 1-10	Реферат	Тест-зачет	Итого
Лекции										8			8
Лабораторные занятия													
Практические занятия	2	9	10	5	14			5	3		5	7	60
Самостоятельная работа							24						24
ЭОС						8							8
Промежуточная аттестация													
Итого	2	9	10	5	14	8	24	5	3	8	5	7	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства**

5.1 Реферат

1. . Основной вклад в развитие СМК административной (классической) школы.
2. Основной вклад в развитие СМК школы человеческих отношений.
3. Основной вклад в развитие СМК школы поведенческих отношений.
4. Основной вклад в развитие СМК современной теории управления.

5. Основной вклад в развитие СМК У.Э. Деминга.
6. Вклад в развитие менеджмента качества Д. Джурана
7. Вклад в развитие м Вклад в развитие менеджмента качества К. Исикава.
8. Вклад в развитие менеджмента качества А.В. Фейгенбаум
9. Вклад в развитие менеджмента качества Ф. Кросби.
10. Вклад в развитие менеджмента качества Г.И. Венецкий.
11. Программа повышения качества труда и цепная реакция Э. Деминга.
12. Анализ принципов менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Ф. Файоля.
13. Цикл управления PDCA У. Шухарта.
14. Руководство в области управления менеджментом качества.
15. Политика в области управления качеством.
16. Основной вклад В. Шухарта в развитие менеджмента качества.
17. Управление персоналом в системе менеджмента качества.
18. Современные инвестиционные программы развития управления персоналом в системе менеджмента качества в организации.
19. Методология системы управления персоналом в организации: мотивация, стимулирование, подготовка и обучение, кадровый учет, планирование, анализ и оценка персонала.
20. Основные требования и документы по управлению персоналом в организации, предусмотренные системой менеджмента качества.

Краткие методические указания

Реферат представляет собой результат самостоятельной работы студента, в котором письменно излагаются и раскрываются основные аспекты рассматриваемой темы, приводятся различные точки зрения и собственное мнение на нее. Студенту предлагается из представленного списка тем рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку за неделю до начала 2 аттестации. Работа оформляется согласно правилам СТО, при не с соблюдении данного требования работа на проверку не принимается. За просроченное время сдачи реферата на кафедру снижаются баллы, т.е. работа предоставляется не вовремя.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен полный результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта, учтены различные точки зрения, высказано собственное мнение, дан развернутый вывод, работа оформлена по СТО
4	4	Представлен результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта, учтены различные точки зрения, отсутствует собственное мнение, дан вывод, работа оформлена по СТО
3	3	Представлен слабый результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта частично, отсутствует собственное мнение, дан вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО
2	1	Представлен слабый результат по рассматриваемой теме, проблема раскрыта частично, отсутствует собственное мнение и вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО

5.2 Список вопросов к устному собеседованию

1. Управление качеством?
2. Основные критерии управления качеством?
3. Объекты и субъекты управления качеством?
4. Система качества? Уровень качества?
5. Политика в области качества?
6. Миссия в области качества?
7. Инвестиционная эффективность управления?

Краткие методические указания

Собеседование направлено на выявление объема знаний по определенной теме дисциплины. Данное средство контроля проводится преподавателем на каждом семинарском занятии. Студенту после публичного выступления задаются вопросы в рамках его рассматриваемой темы, с целью раскрытия объема усвоенных им знаний по изучаемому материалу дисциплины. В зависимости от полноты и правильности ответа, а также приведения примера ставится максимальное количество баллов - 3. Если студент не отвечает на вопросы и плохо ориентируется в выбранной им теме для сообщения ставится 0 баллов и обучающемуся предлагается прийти на консультацию к преподавателю.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	2	Даны полные ответы на поставленные вопросы, высказано собственное мнение, при необходимости приведены примеры.
4	1,5	Дан не полный ответ, высказано собственное мнение, возникли некоторые трудности с приведением примера.
3	1	Ответ дан не полный, мнение высказано, примеры не приведены
2	0,5	Дан не полный ответ, мнение не высказано, примеры не приведены.

5.3 Экспресс-опрос.

1. Управление качеством?
2. Качество?
3. Политика в области качества?
4. Цель и задачи в области качества?
5. Аудит?
6. Система менеджмента качества?
7. Стандартизация?
8. Миссия в области качества?
9. Обучение персонала?
10. Управление персоналом?

Краткие методические указания

Вид контроля, который направлен на выявление у студентов знаний профессиональной терминологии в сфере управления качеством. Студенту в начале семинара предлагается 3 понятия, из предложенных 5, на которые он дает определения в течение 10 минут. После отпущенного времени работы сдаются на проверку. При условии грамотного и корректного описания студентом содержания понятия ставится 3 балла. Если понятие дается размыто и отсутствует конкретика, то баллы за работу снижаются от 2,5 до 0.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	3	Даны четкие определения 3 терминам
4	2,5	Даны четкие определения 2 –м терминам
3	2	Даны не четкие определения 2 терминам
2	1	Представлено четкое определение 1 термина

5.4 Контрольная работа

1. Понятие аудита в СМК. Виды аудита. Аудит системы менеджмента качества.
2. Структура документации в области управления качеством.
3. Управление персоналом в системе менеджмента качества.
4. Принципы менеджмента качества и область их применения.
5. Инвестиционные программы и стратегии развития управления персоналом в системе менеджмента качества.
6. Понятие стандартизации в СМК. Стандарты ИСО серии 9000:2000 сфера их применения.
7. Понятие качества в СМК. Основные этапы обеспечения развития качества и сфера их применения.

Краткие методические указания

Контрольная работа направлена на проверку умений применять полученные знания с целью решения определенных вопросов, проблем по заданной теме изучаемой дисциплины. Студенту самостоятельно предлагается написать 2 контрольные работы по вопросам, раскрывающим умения обучающихся на практике применить полученные знания. Студентам предлагается список из 20 вопросов, из которого он выбирает 2 вопроса для выполнения контрольной работы в соответствии с последней цифрой своего идентификационного шифра. Например, если последняя цифра шифра БГУ-16-07743, то студент выбирает вопросы №3 и №13. Если последняя цифра шифра заканчивается на 0, то студент выбирает вопросы №10 и №20. Работа оформляется согласно правилам СТО, при не с соблюдением данного требования работа на проверку не принимается. За просроченное время сдачи контрольной работы на кафедру снижаются баллы, т.е. работа предоставляется не вовремя. Первый вопрос и развернутый ответ на него – это контрольная работа № 1, второй вопрос и соответственно полный ответ – контрольная работа №2. Работа № 1 выполняется и сдается студентом на проверку за неделю до начала 1 аттестационной недели, 2 контрольная работа предоставляется за неделю до начала 2 аттестационной недели.

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен полный ответ на вопрос, высказано собственное мнение, дан развернутый вывод, работа оформлена по СТО
4	4	Представлен полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение, дан вывод, работа оформлена по СТО
3	3	Представлен не полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение, дан вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО
2	1	Представлен не полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение и вывод, есть не существенные недостатки связанные с оформлением работы по СТО

5.5 Аттестационный тест (№ 1, № 2)

1. . Какое из указанных подразделений принимает участие в разработке документов системы менеджмента качества:

- 1) Служба качества;
- 2) Служба стандартизации;
- 3) Все подразделения;
- 4) Заместитель директора по качеству.

2. Что является подтверждением выполнения обязательства руководства по разработке и внедрению системы менеджмента качества:

- 1) Разработка политики в области качества;
- 2) Обеспечение разработки целей в области качества;
- 3) Проведение анализа со стороны руководства;
- 4) Мотивация персонала.

Краткие методические указания

Аттестационный тест представляет собой систему систематизированных заданий, позволяющих проверить объем усвоенных знаний и умений обучающегося. Студенту на аттестационной неделе (1 или 2) выдается на семинарском занятии аттестационный тест на 30 минут. Тест состоит из 30 вопросов, в каждом вопросе 4 варианта ответа, один либо два из них верны. При условии правильного решения тестовых заданий ставится 7 баллов, в зависимости от соотношения правильных и не верных ответов распределяются баллы от 7 до 0. Тест не пересдается. Студент отсутствовавший по уважительной причине, при предоставлении справки или соответствующего документа, имеет право пройти тест.

Оценка	Баллы	Описание
5	7	Допускается 2 неправильных ответа
4	5	Допускается 4 неправильных ответа
3	3	Более 6 неправильных ответов

2	0	Более 15 не правильных ответов
---	---	--------------------------------

5.6 Индивидуальное задание.

Тема: Основные понятия и категории управления качеством

1. Понятие управление, цели, функции, методы и принципы управления?

2. Основные критерии управления качеством?

3. Взаимосвязь понятий «мотивация», «качество», «полезный эффект», «стимулирование», «оценка»?

4. Основные показатели качества управления персоналом?

Краткие методические указания

Индивидуальные задания относятся к самостоятельной работе студентов и призваны способствовать детализации знаний студентов по изучаемым темам. Проверка индивидуальных заданий осуществляется преподавателем на практических занятиях и консультациях. При условии написания студентом развернутого ответа на представленные в индивидуальном задании вопросы, дано их обоснование и выражено мнение студентов, представлен полный вывод по исследуемой теме, оценивается на 4 балла. Работы оформляются в соответствии с СТО и сдаются преподавателю.

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен полный ответ на вопрос, высказано собственное мнение, дан развернутый вывод, работа сдана преподавателю в срок. работа оформлена по СТО.
4	4	Представлен полный ответ на вопрос, высказано собственное мнение, дан вывод, работа сдана преподавателю с нарушением срока, но оформлена по СТО
3	3	Представлен не полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение, но сделан вывод, работа сдана преподавателю с нарушением срока, и имеются не существенные недостатки по оформлена работы по правилам СТО
2	2	Представлен не полный ответ на вопрос, отсутствует собственное мнение, сделан слабый и вывод, работа сдана преподавателю с нарушением срока, и имеются не существенные недостатки по оформлена работы по правилам СТО

5.7 Конспект лекций

Краткие методические указания

Студенты в течение семестра ведут конспект лекций, самостоятельно отражают в них основные идеи заслушанных лекций, сообщений. Студенты в конце семестра, на последней паре семинарского занятия предоставляют на проверку конспект лекций состоящий из 10 тем изученного материала по дисциплине. При условии предоставления всех лекций ставится 6 баллов. При условии отсутствия какой-либо лекции баллы снижаются, а студентом отрабатывается данная лекция на консультации.

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Представлен полный конспект по темам изучаемого материала в рамках дисциплины «Управление качеством базовый курс»
4	7	В конспекте не представлены 2 темы изучаемого материала в рамках дисциплины «Управление качеством базовый курс»
3	4	В конспекте не представлены 3 темы изучаемого материала в рамках дисциплины «Управление качеством базовый курс»
2	2	Более 3 тем изучаемого материала в рамках дисциплины «Управление качеством базовый курс»

5.8 Доклад-презентация и сообщения

Тема: Качество и эффективность управления

1. Сущность понятия «качество» применительно к управлению.
2. Принципы оценивания качества управления персоналом. Комплексность оценок качества управления персоналом.
3. Сочетание методов анализа управления персоналом в организации. Совмещение объективных и субъективных оценок управления персоналом. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества управления персоналом.
4. Непрерывность развития системы оценивания управления персоналом.
5. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов.

Краткое методическое указание.

Основным этапом подготовки к семинарскому занятию является подготовка доклада-презентация или сообщения.

Подготовка доклада- презентации или сообщения к занятию

Основные этапы подготовки доклада:

- выбор темы;
- консультация преподавателя;
- подготовка плана доклада;
- работа с источниками и литературой, сбор материала;
- написание текста доклада;
- выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем в рамках исследуемого материала по дисциплине «Управление качеством базовый курс».

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия.

Доклад сопровождается презентационным материалом. В презентационном докладе может содержаться видеоматериал, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10. При отсутствии презентации, студентом готовится сообщение, в котором раскрываются основные положения рассматриваемого вопроса. После публичного выступления обязательным для студента является собеседование, на котором выступающий отвечает на вопросы, задаваемые преподавателем и обучающимися в рамках выбранной им тематики доклада-презентации или сообщения. Независимо от выбора студентом средства контроля – доклад-презентация или сообщения рассказывает студентом, но не читается. При чтении, баллы за публичное выступление снижаются.

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Представлен доклад-презентация по выбранной тематике, высказано собственное мнение, при необходимости приведены примеры, даны полные ответы на вопросы преподавателя и обещающихся.
4	4	Представлен доклад-презентация по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обещающихся.
3	3	Представлено сообщение по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обещающихся.
2	2	Представлено сообщение по выбранной тематике, высказано слабое собственное мнение, не приведены примеры, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обещающихся.

5.9 Тест-зачет

1. Стандарты серии ИСО были созданы в:

- 1) 2000г;
- 2) 1994г;
- 3) 1980г;
- 4) 1989г.

2. Процесс, при котором организация излагает намерения и направления, по которым она планирует работать в сфере качества. В целях обеспечения руководящей роли и задания направления движения должна инициироваться высшим звеном руководства, носит название:

- 1) цель;
- 2) миссия;
- 3) политика;
- 4) все ответы верны.

Краткие методические указания

Тест-зачет представляет собой систему систематизированных заданий, позволяющих проверить объем усвоенных знаний и умений обучающегося. Студенту на последнем семинарском занятии выдается тест-зачет на 30 минут. Тест состоит из 30 вопросов, в каждом вопросе 4 варианта ответа, один либо два из них верны. При условии правильного решения тестовых заданий ставится 7 баллов, в зависимости от соотношения правильных и не верных ответов распределяются баллы от 7 до 0. Тест не пересдается. Студент отсутствовавший по уважительной причине, при предоставлении справки или соответствующего документа, имеет право пройти тест.

Оценка	Баллы	Описание
5	7	Допускается 2 неправильных ответа
4	5	Допускается 4 неправильных ответа
3	3	Более 6 неправильных ответов
2	0	Более 15 не правильных ответов

5.10 Кейс-задача.

Кейс 1 Управление качеством в компании Скотт'с Отелс Лимитед

Скотт'с Отеле Лимитед (Скотт'с) является вспомогательной структурой Скотт'с Хоспиталити Инкорпорейтед и полностью принадлежит ей. Последняя - это одна из основных канадских корпораций, которая имеет рестораны, фотомастерские, совершает транспортные операции в Канаде и США. В Великобритании ей принадлежат компании производства продуктов питания Перфект Пицца, Хоум Рокси, а также торговые центры Куртландс.

Двадцать лет компания Скотт'с управляла своими отелями через франчайзинговое соглашение с компанией Холидей Инн. С конца 80-х годов, когда соотношение спрос - предложение перетерпело изменения, собственные исследования, проведенные компанией, показали, что потенциальное использование клиентами отелей тех или иных торговых знаков будет определяться соотношением удовлетворение - качество места последнего проживания. Тогда стало очевидно, что для обеспечения последовательности для своих отелей компании необходимо было объединиться с торговым знаком, имеющим всемирное признание, и что более существенно, с компанией, имеющей систему качественного обслуживания своих клиентов. Это послужило причиной подписания в 1992 г контракта с американской компанией Мариотт Корпорейшн и перехода к деятельности под торговым знаком последней.

Вопросы кейс-задания.

1. Оцените применяемые в компании Скотт'с Отеле Лимитед приемы и методы улучшения качества. На что они были направлены?
2. Какие использовались программы групп качества в компании для решения проблемы?
3. Как осуществляется управление персоналом в системе менеджмента качества в компании?
4. Сформулируйте политику в области качества компании Скотт'с Отеле Лимитед в соответствии со стандартом ИСО 9001:2008.
5. Какими международными стандартами руководствуется компания Скотт'с Отеле Лимитед в своей деятельности? Перечислите их, какие из них кажутся вам наиболее важными при работе на данном сегменте рынка.
6. Основные направления изменения инфраструктуры всеобщего управления качеством компании?
7. Анализируя проблему компании и предлагаемые руководством методы решения определите миссию, политику, цели и задачи компании Скотт'с Отеле Лимитед.


Краткие методические указания

Кейс-задача, данное проблемное задание направлено на формирование у обучающихся навыков решения определенных проблем, путем анализа, осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации, программ, проектов в области управления персоналом. Студенту предлагается кейс-задача, которую обучающемуся необходимо решить за определенное время – 30 минут, используя методы оценки экономической и социальной эффективности управления качеством. При условии решения кейс-задания и ответов вопросы, студент получает 5 баллов. Студенту, в рамках осмысления ситуации, программы или проекта, также предлагается внести собственные коррективы в решении анализируемой проблемы, с обоснованием предложенного им варианта. Учитывается включенность обучающихся в процесс обсуждения проблемы и методов её разрешения.

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Кейс-задание решено, даны развернутые ответы на вопросы, представлен обоснованный вариант разрешения проблемы.
4	4	Кейс-задание решено, даны ответы не на все вопросы, представлен слабо обоснованный вариант разрешения проблемы.
3	3	Кейс-задание решено слабо, даны ответы не на все вопросы, представлен вариант разрешения проблемы.
2	2	Кейс-задание решено слабо, даны ответы не на все вопросы, не представлен вариант разрешения проблемы.

5.11 Moodle – «Управление качеством. Базовый курс»

1 Основные понятия и категории управления качеством

- 1 Основные понятия и категории управления качеством Лекция
-  Тема 1 Основные понятия категории управления качеством Файл
- 1. Подготовьте проект-презентацию Задание
- 2. Изучение терминов и определений в области качества. Задание
- 3. Контрольные вопросы по теме 1 Задание
- 4. Решить задачу Задание
- Тест для самоконтроля по теме Основные понятия и категории качества
- Тест для текущего контроля по теме 1
- Процесс менеджмента качества Гиперссылка

Краткие методические указания

На сайте ВГУЭС – ресурсы-система электронного обучения- Управление качеством. Базовый курс 3833. Система электронного обучения позволяет студенту самостоятельно изучить материал по определенной тематике раздела дисциплина. Выполнить необходимый перечень заданий. Студенту после проведения каждой лекции необходимо зайти на сайт электронного обучения и выполнить представленный по каждой теме определённый перечень заданий в Moodle. Выполненные задания обучающийся предоставляет преподавателю на проверку на семинаре, за исключением тестовых заданий. Итоговые результаты студентов за выполнение заданий в Moodle преподаватель оценивает и оглашает студенту на аттестационной неделе. Студенту, вовремя не выполнившему задания в Moodle по определённой теме, по уважительной причине и при условии предоставления соответствующего документа, разрешается в установленный срок проработать задания в рамках данной темы. Итоговые баллы за выполнения заданий в Moodle рассчитываются преподавателям

для каждого студента индивидуально и выставляется процентное соотношение от общего числа баллов.

Приложение А

Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№ П/П	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Устный опрос			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
4	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
Письменные работы			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов

5	Курсовая работа	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект лабораторных заданий
7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Темы/разделы дисциплины
8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания:	Комплект разноуровневых задач и заданий
		а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;	

		<p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>	
14	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Технические средства			
1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере