

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

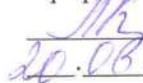
ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОГО
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

20.08.2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Развитие систем менеджмента качества»

Направление подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»

Магистерская программа «Управление персоналом»

Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» для студентов 1 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.03 "Управление персоналом" очной формы обучения

Автор(ы),
разработчик(и): к.э.н., доцент Вишневская Е.Н.
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на
заседании ПМК кафедры «Государственное и муниципальное управление»

Протокол заседания ПМК от 08.06.2017г. № 11

Председатель ПМК  дата
(подпись) Е.А. Иванина
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на
заседании кафедры «теории управления и государственного администрирования»

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017г. № 12

Заведующий кафедрой  Дата
Колесников Д.В.

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Целью учебной дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» является формирование научной базы знаний, умений, представлений об управлении качеством продукции, услуг, работ.

Задачами дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» являются приобретение практических навыков проведения анализа бизнес-процессов, построения контрольных карт и других методов анализа и контроля качества, овладение методами управления качеством продукции.

Знать:

- основные положения нормативных документов;
- цели, принципы СМК и их особенности;
- основные понятия, относящиеся системам менеджмента качества;
- процедуры планирования, подготовки и внедрения СМК.

Уметь:

- работать со стандартами;
- разрабатывать документацию СМК;
- оценивать эффективность СМК;
- владеть знаниями основ производственных отношений при разработке и внедрении СМК.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Развитие систем менеджмента качества» относится к дисциплинам базовой части. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся с литературой и нормативными документами.

Для обучения дисциплина изучается на 1-ом курсе во 2-ом семестре по очной форме.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Курс «Развитие систем менеджмента качества» тесно связан с целым рядом социально-управленческих дисциплин. К ним, прежде всего, следует отнести: социологию; теорию государства; основы государственного и муниципального управления; правовые дисциплины; теорию управления и теорию организаций и др. Для изучения курса необходимы знания российской и зарубежной истории становления местного самоуправления, что позволит всесторонне анализировать модели оказания социальных услуг, а также степень эффективности деятельности органов местного самоуправления в системе социальной сферы управления.

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Дисциплина базируется на нормативных учебных дисциплинах профессиональной и практической подготовки: государственное муниципальное управление, правовое обеспечение государственного муниципального управления, государственное регулирование экономики и представляет собой основу для дальнейшего глубокого изучения специфики дисциплин магистерской программы.

Знания в изучаемой области управления формируют у студентов необходимую эрудицию и творческие навыки, которые позволят свободно ориентироваться в современных проблемах развития систем менеджмента качества, принимать самостоятельно решения по практической реализации актуальных управленческих задач.

Знания и умения, приобретенные при освоении данной дисциплины, реализуются слушателями магистратуры при дальнейшем успешном освоении последующих дисциплин.

Изучаемый курс является важным для научно-исследовательской работы студента.

3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

Вариант таблицы при изучении дисциплины в одном семестре

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				Семестр №2	Семестр №
Общая трудоемкость	2	72	X	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:					
Аудиторные занятия (всего)				28	X
В том числе:					
Лекции				14	X
Семинарские занятия / Практические занятия				14	X
Самостоятельная работа (всего)				37	X
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
зачет				зачет	

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические	Семинарские	Самостоятельная	Всего	Лекции	Практические	Семинарские	Самостоятельная	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Сущность качества и управления им.	4		4	6	14					
Тема 2. Методологические основы управления качеством. Квалиметрия, ее роль и значение в области практического	6		6	18	30					

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические	Семинарские	Самостоятель- ная работа	Всего	Лекции	Практические	Семинарские	Самостоятель- ная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
применения. Сертификация продукции и систем качества										
Тема 3. Деятельность государственных организаций в области качества. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	4		4	13	21					
Всего за семестр:	14		14	37	65					

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 1. Сущность качества и управления им.	Многоуровневость качества. Дуальность структуры качества. Структуры качества. Параметры конкурентоспособности продукции. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Эволюция концепции создания качества и современный подход к обеспечению качества. Комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (КС УКП и ЭИР). Проблемы внедрения систем менеджмента качества на предприятиях. Взаимосвязь общего менеджмента и	1. Многоуровневость качества. Дуальность структуры качества. Структуры качества. Параметры конкурентоспособности продукции. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Эволюция концепции создания качества и современный подход к обеспечению качества. 2. Комплексная система управления качеством продукции и эффективным	2	2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	менеджмента качества. Политика в области управления качеством	использованием ресурсов (КС УКП и ЭИР). Проблемы внедрения систем менеджмента качества на предприятиях. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Политика в области управления качеством		
Тема 2. Методологические основы управления качеством. Квалиметрия, ее роль и значение в области практического применения. Сертификация продукции и систем качества	Процесс управления качеством. Условия современного менеджмента качества. Квалиметрия как наука. Виды показателей качества, их классификация. Задачи и методы квалиметрии. Документальное оформление требований к качеству. Применение принципов квалиметрии в управлении качеством. Сертификация систем качества. Стандарты ИСО 9000.	1. Процесс управления качеством. Условия современного менеджмента качества. 2. Квалиметрия как наука. Виды показателей качества, их классификация. Задачи и методы квалиметрии. Документальное оформление требований к качеству. Применение принципов квалиметрии в управлении качеством. 3. Сертификация систем качества. Стандарты ИСО 9000.	2	2
Тема 3. Деятельность государственных организаций в области качества. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Защита прав потребителя. Государственное регулирование защиты прав потребителя. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя. Система менеджмента качества, ее логика и построение. Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Стандарт ИСО 9011:2002, ИСО 10006:2005, ИСО/ТР 10013:2001.	1. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Защита прав потребителя. Государственное регулирование защиты прав потребителя. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя. Система	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	Экономическая эффективность управления качеством. Расчеты коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на обеспечение качества. Оптимизация уровня качества и его повышения.	менеджмента качества, ее логика и построение. Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Стандарт ИСО 9011:2002, ИСО 10006:2005, ИСО/ТР 10013:2001. 2. Экономическая эффективность управления качеством. Расчеты коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на обеспечение качества. Оптимизация уровня качества и его повышения.	2	

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Герасимов Б.И., Злобина Н.В., Спиридонов С.П. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: КноРус, 2012.
2. Мишин В.М. Управление качеством: учеб. для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
3. Тарасов А.И., Пошатаев А.В., Кауфман М.А., Шуляков А.В., Сапогова Г.В. Управление качеством на предприятиях АПК: Учебное пособие / Под общ. ред. А.И.Тарасова. – М.: Изд-во РГАУ-МСХА, 2012. Теория управления : Учеб. пособие / Л. А. Бурганова. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 152 с.
4. Бурков В.Н., Коргин Н.А., Новиков Д.А. Введение в теорию управления организационными системами / Под ред. чл.-корр. РАН Д.А. Новикова. – М.: Либроком, 2012. – 264 с.
5. Глухов В.В. Менеджмент. 3-е изд. - СПб: Питер, 2011. — 608 с. 10. Дафт Р. Менеджмент. 8-е изд. / Пер. с англ. под ред. С.К. Мордвина. – СПб.: Питер, 2012. – 800 с.
6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учеб пособие / Н.И. Кабушкин. – 11-е изд, испр. – М.: Новое знание, 2010.
7. Основы менеджмента: учеб. Пособие / под ред. д-ра экон. наук, проф. В.И. Королева. – М.: Магистр : ИНФРА-М, 2011.

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методический комплекс дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» для студентов 1 курса ОУ «магистр» направления подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»/ автор-составитель А.М. Садекова.

Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Качество как объект управления.
3. Основные этапы развития методов управления качеством.
4. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления предприятием.
5. Становление и развитие менеджмента качества.

6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.
8. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
9. Государственная система стандартизации РФ.
10. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
11. Экспертные методы управления качеством.
12. Информационное обеспечение управление качеством.
13. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
14. Документирование системы менеджмента качества.
15. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
16. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством.
17. Аудит качества.
18. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
19. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
20. Факторы, влияющие на качество.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Герасимов Б.И., Злобина Н.В., Спиридонов С.П. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: КноРус, 2012.
2. Мишин В.М. Управление качеством: учеб. для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
3. Тарасов А.И., Пошатаев А.В., Кауфман М.А., Шульдяков А.В., Сапогова Г.В. Управление качеством на предприятиях АПК: Учебное пособие / Под общ. ред. А.И.Тарасова. – М.: Изд-во РГАУ-МСХА, 2012.

5.3. Перечень дополнительной литературы

4. Теория управления : Учеб. пособие / Л. А. Бурганова. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 152 с.
5. Бурков В.Н., Коргин Н.А., Новиков Д.А. Введение в теорию управления организационными системами / Под ред. чл.-корр. РАН Д.А. Новикова. – М.: Либроком, 2012. – 264 с.
6. Глухов В.В. Менеджмент. 3-е изд. - СПб: Питер, 2011. — 608 с. 10. Дафт Р. Менеджмент. 8-е изд. / Пер. с англ. под ред. С.К. Мордвина. – СПб.: Питер, 2012. – 800 с.
7. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учеб пособие / Н.И. Кабушкин. – 11-е изд, испр. – М .: Новое знание, 2010.
8. Основы менеджмента : учеб. Пособие / под ред. д-ра экон. наук, проф. В.И. Королева. – М.: Магистр : ИНФРА-М, 2011.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Энциклопедия менеджмента - <http://www.pragmatist.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки - <http://diss.rsl.ru> (только из отдела «Электронная библиотека» ГУУ)
3. Органы государственной власти Российской Федерации gov.ru
4. Библиотека ИНИОН РАН <http://www.inion.ru/>
5. Институт социологии Российской академии наук. <http://www.isras.ru/authority.html>.
6. Московский центр Карнеги carnegie.ru
7. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
8. Научная онлайн-библиотека Порталус http://www.portalus.ru/modules/politics/rus_read
9. Информационно-методические материалы по построению систем управления, примеры бизнес – моделей и процессов предприятий - <http://www.betec.ru/>
10. Международное сообщество менеджеров - <http://www.e-executive.ru/>

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

- использование электронных презентаций, электронного курса лекций, графических объектов;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, скайпа, при проверке домашних заданий и консультировании;
- дистанционные занятия.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

- Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»)

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

- Информационная_система – Википедия - <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
- База данных «Геоинформационное обеспечение рационального использования [http:// www. rels.obninsk. com.](http://www.rels.obninsk.com) – Информационно-аналитический сайт по проблемам муниципальной экономики и управления муниципальным хозяйством.
- Справочная правовая система «Гарант» (<http://www.garant.ru>).
- Справочная правовая система «Кодекс» (<http://www.kodeks.ru>).
- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (www.consultant.ru).
- Официальный сайт администрации г. Донецка <http://gorod-donetsk.com/>

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

8.1. Виды промежуточной аттестации

Текущий контроль знаний студентов производится во время контрольных опросов в ходе проведения практических занятий, работы с литературными источниками.

Общая трудоемкость дисциплины включает в себя два взаимосвязанных вида учебной нагрузки:

- аудиторная работа, которая проходит в виде традиционных форм - лекций и семинаров (практических занятий).
- самостоятельная (внеаудиторная) работа слушателей магистратуры, которая включает в себя подготовку к текущим аудиторным занятиям – изучение обязательной и дополнительной литературы, подготовка докладов по теме семинара, подготовка реферата и выполнение дополнительных самостоятельных заданий.

Семинарские (практические) занятия проводятся в целях более глубокого усвоения и закрепления студентами полученного на лекциях учебного материала, усвоения фундаментальных знаний, формирования логики мышления, овладения основными приемами ведения дискуссии, полемики, диалогового общения. В процессе проведения аудиторной работы практикуется активное обсуждение научных сообщений по актуальным проблемам. Возможные дебаты призваны выявить инновационные и креативные подходы слушателей магистратуры к изучению учебной дисциплины, способствовать формированию их общекультурных и профессиональных компетенций.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских (практических) занятий вопросов тем;
- решение проблем и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины.

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, семинарах (практических занятиях) и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам учебной дисциплины;
- подготовка к ответам на вопросы.

При подготовке к зачету целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические материалы, рекомендованные преподавателем, нормативные правовые документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносятся материалы в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины. Зачет по дисциплине проводится в письменной форме.

При проведении зачета в письменной форме ведущий преподаватель составляет билеты, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне зачетно-экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Для определения уровня знаний преподаватель руководствуется критериями оценки знаний, являющимися составляющей учебно-методического комплекса дисциплины.

Объективное оценивание знаний студентов должно способствовать повышению качества подготовки и конкурентоспособности слушателей магистратуры государственного управления, стимулировать самостоятельную и систематическую работу в течение учебного семестра. Достигается такая объективность введением соответствующих критериев оценки, то есть системы требований к уровню знаний и умений слушателя магистратуры государственного управления, которые он должен продемонстрировать для подтверждения приобретенных им компетенций по 100-балльной шкале.

Оценка знаний осуществляется в баллах с учетом:

- оценки за работу в семестре (оценки за выполнение тестовых заданий, участие в дискуссии на семинарских занятиях и др.);
- оценки знаний в ходе зачета.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным

				количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

Вопрос 1. Какой процесс был значительно ускорен в результате стандартизации телефонных, факсовых и компьютерных сетей:

1. создание единых тарифов;
2. разработаны Технические условия на использование средств связи в разных странах мира;
3. международный обмен информацией;
4. поставка комплектующих изделий;
5. сокращены расходы на техническое обслуживание.

Вопрос 2. Сколько международных организаций занимаются вопросами стандартизации?

1. 200;
2. 250;
3. 300;
4. 350;
5. свыше 400.;

Вопрос 3. Кто является высшим органом ИСО?

1. Совет учредителей;

- Генеральная Ассамблея;
- 2. Центральный секретариат;
- 3. Генеральный директор;
- 4. Президент.

Вопрос 4. Что является первым и последним этапом системы качества?

- 1. маркетинг;
- 2. контроль;
- 3. проектирование;
- 4. квалификация персонала;
- 5. организация работы служб технического контроля.

Вопрос 5. Сколько стандартов МС ИСО серии 9000 были разработаны ИСО/ТК 176 в 1987 г.?

- 1. два;
- 2. три;
- 3. четыре;
- 4. пять;
- 5. шесть.

Задание

Вопрос 6. Кредо процветающих фирм во всем мире – завоевание покупателя производится через:

- 1. низкие цены;
- 2. качество;
- 3. дизайн;
- 4. низкую трудоемкость;
- 5. экономичность продукции.

Вопрос 7. На повышение каких результатов деятельности предприятий направлено улучшение качества производимой продукции?

- 1. технических
- 2. технологических
- 3. экономических
- 4. общих
- 5. конструкторских

Вопросы для подготовки к зачету

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Качество как объект управления.
3. Основные этапы развития методов управления качеством.
4. Конкурентоспособность и качество.
5. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления предприятием.
6. Содержание функций управления качеством на предприятиях.
7. Становление и развитие менеджмента качества.
8. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
9. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.
10. Модели систем управления качеством в зарубежных странах.
11. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
13. Государственная система стандартизации РФ.
14. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
15. Инструменты и методы управления качеством.
16. Экспертные методы управления качеством.
17. Информационное обеспечение управление качеством.
18. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
20. Документирование системы менеджмента качества.
21. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
22. Роль персонала в управлении качеством.
23. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
24. Планирование качества.

25. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством.
26. Аудит качества.
27. Понятие и принципы квалиметрии.
28. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.
29. Премии в области качества – отечественный и зарубежный опыт.
30. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
31. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
32. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
33. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
34. Основные этапы развития систем управления качеством.
35. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
36. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
37. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
38. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
39. Факторы, влияющие на качество.
40. Сущность системного управления качеством.
41. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
42. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
43. Базовые принципы управления качеством.
44. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
45. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
46. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
47. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
48. Улучшение качества продукции и процессов.
49. Организация разработки системы менеджмента качества.
50. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
51. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
52. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
53. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
54. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
55. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
56. Элементы системы управления окружающей средой.
57. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
58. Модели совершенствования деятельности предприятий.
60. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
61. Цели совершенствования качества процессов.
62. Основные средства управления качеством.
63. Новые средства управления качеством.
64. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
65. Метод развития функции качества.
66. Метода анализа последствий и причин отказов.
67. Экспертные методы в управлении качеством.
68. Структура затрат на качество.
69. Сущность предупредительных затрат на качество.
70. Понятие, цели и задачи аудита.
71. Виды аудита: сущность и назначение.
72. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
73. Понятие и формы подтверждения соответствия.
74. Подготовка предприятия к сертификации.
75. Понятие и виды сертификации.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

На каждом семинарском занятии в процессе обсуждения проблематики рассматриваемых тем происходит оценка степени усвоения полученных теоретических знаний студентами по предыдущей теме. Работа студентов оценивается по пятибалльной системе оценивания и учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Устный опрос проводится на каждом семинарском занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов предлагаются в разрезе каждой темы и распределяются на лекционном занятии, готовые доклады по результатам подготовки реферата сообщаются в соответствующие сроки, в соответствии с тематической принадлежностью реферата.

По окончании освоения первого раздела дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде зачета, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется бально-рейтинговая система оценки результатов обучения.

По завершении изучения дисциплины проводится зачет, который является итогом всей работы студента по усвоению данного курса и включает усвоение материалов лекций, подготовку и выступления на семинарских занятиях, коллоквиумах, выполнение контрольных работ, контрольные собеседования с преподавателем, написание рефератов и докладов по ним.

Подготовка к зачёту осуществляется на основании методических рекомендаций по дисциплине и списка вопросов изучаемой дисциплины, конспектов лекций, учебников и учебных пособий, научных статей, информации среды интернет.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент освоил более 50% учебного материала, т.е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине.

Оценка «хорошо» выставляется в случае если студент освоил более 60% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине и кроме этого самостоятельно подготовил оригинальную творческую работу (реферат, курсовую работу, проект, аналитическую записку, дизайн-проект и др.) и способен четко изложить ее суть, выводы, ответить на вопросы.

Оценка «отлично» выставляется в случае если студент освоил более 70% учебного материала, т. е. может сформулировать все основные понятия и определения по дисциплине и кроме этого самостоятельно подготовил оригинальную творческую работу (реферат, курсовую работу, проект, аналитическую записку, дизайн-проект и др.) и способен четко изложить ее суть, выводы, ответить на вопросы. Кроме этого студент, претендующий на отличную оценку, должен продемонстрировать аналитическое, нестандартное мышление, креативность и находчивость в ответах на дополнительные, усложненные вопросы преподавателя в рамках изучаемой дисциплины.

9. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя цели, задачам, содержанию дисциплины, а также отношению данной дисциплины к общему курсу подготовки специалиста.

Лекционный материал раскрывает логику дисциплины, формулирует ключевые понятия и взаимосвязи. Вместе с тем, весь объем информации, требуемый для овладения необходимыми знаниями по дисциплине, не может быть раскрыт на лекции. Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах его преподавания, в том числе и без непосредственного участия преподавателя.

2 Лекция

Для плодотворного восприятия материала на лекционном занятии от студента требуется внимание, умение фиксировать излагаемый материал в форме конспекта, соблюдение дисциплины.

Конспект нужно просмотреть сразу после занятия. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обращайтесь на текущей консультации за помощью к преподавателю.

3 Семинарское занятие

Тематика семинарских занятий направлена на более глубокое изучение лекционного материала, его отдельных направлений и проблем. При подготовке к семинарским занятиям необходимо тщательно изучить поставленные вопросы, используя рекомендованную по каждому семинарскому занятию основную и дополнительную литературу.

На семинарских занятиях возможны следующие типы работ:

- углубление вопросов, изложенных в лекционном материале;
- рассмотрение вопросов, не выносимых преподавателем на лекции, но тесно связанных с изучаемой темой;
- рассмотрение вопросов, не связанных с основной темой семинарского занятия;
- контроль знаний обучающихся.

Углубление ранее изложенных вопросов требует подготовки с привлечением учебной и научной литературы и предполагает демонстрацию знаний в форме докладов, рефератов, дополнений, практических задач.

Рассмотрение вопросов, не выносимых на лекцию, но логически связанных с ее темой также требует специальной подготовки, которая преимущественно должна осуществляться на основе учебной литературы. Сложность данного вида работы заключается в отсутствии ориентира, то есть некоторой структуры ответа на заданный вопрос. Здесь желательно воспользоваться сведениями, изложенными в рабочей программе дисциплины и планах семинарских занятий, где дается комментарий по содержанию изучаемой темы и приводится литература для подготовки. Результатами подготовки также должны быть доклады, рефераты, дополнения, решение задач.

Вопросы, не связанные с основной темой практического занятия, как правило, носят прикладной характер, и на занятии рассматриваются в форме общих комментариев преподавателя, краткого рассмотрения конкретных ситуаций. Данные вопросы выделены для самостоятельного изучения, но также подлежат контролю и выносятся на экзамен.

Контроль проводится в выборочной или сплошной форме. Выборочный контроль предполагает работу по карточкам, устные ответы на вопросы по пройденному материалу и др. формы проверки знаний. Сплошной контроль в рамках дисциплины осуществляется с помощью рубежного контроля, который осуществляется в форме выполнения тестовых заданий и ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа студентов над учебной дисциплиной включает следующие формы:

- подготовка к семинарским (семинарским) занятиям;
- выполнения индивидуальных домашних заданий;

- поиск, подбор и обзор литературных источников по заданной тематике;
- аналитический (критический) обзор научных публикаций;
- презентация результатов исследования;
- подготовка к текущей и итоговой аттестации.

Вопросы, возникающие у студентов по выполнению запланированных заданий, решаются на консультациях, которые проводятся в соответствии с графиками, утвержденными кафедрой.

Все задания самостоятельной работы студентов делятся на обязательные и выборочные, выполняются в установленные сроки, с соответствующей максимальной оценкой и предусматривают определенные формы отчетности по их выполнению. Обязательные задания выполняются каждым без исключения студентом в процессе изучения дисциплины, выборочные задачи являются альтернативными.

После выполнения обязательных и выборочных заданий в установленные сроки студент отчитывается преподавателю, а полученная им оценка, по пятибалльной системе оценивания, учитывается при определении итогового среднего балла по дисциплине, переводится в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Текущие консультации студентов по вопросам выполнения задания самостоятельной работы, а также подведение итогов по некоторым видам работ осуществляется во время плановых занятий.

Для рациональной организации самостоятельной работы студент должен умело распределить время, предусмотренное учебным планом для внеаудиторной работы. В общем, учебное время студентов охватывает часы, предназначенные для аудиторной (регламентированной) работы (лекции, практические занятия, консультации с преподавателем, научные конференции и олимпиады, сдачи экзамена) и внеаудиторной (подготовка к семинарским занятиям и экзамену, написанию контрольных работ и индивидуальных заданий, докладов, рефератов, проведение групповых презентаций, работа с литературными источниками в библиотеке, поиск информации в сети Интернет).

Формы самостоятельной работы:

- обработки лекционного материала;
- подготовка к семинарским занятиям;
- самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой;
- изучение и анализ законодательных и нормативных документов;
- поиск и обработка материалов с помощью сети Интернет;
- обобщение и анализ фактических данных;
- выполнение самостоятельных научных исследований;
- подготовка аналитических записок, докладов, рефератов, презентаций;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание контрольных работ;
- подготовка к экзамену.

Формы контроля самостоятельной работы:

- индивидуальные консультации и собеседования;
- тестирование, проверка контрольных работ;
- заслушивание рефератов и презентаций;
- проверка творческих заданий;
- проведение коллоквиумов.

Самостоятельная работа с учебной, научной и периодической литературой, изучение и анализ законодательных и нормативных документов строится на основе работы с каталогами и конспектирования. Для рационального запоминания материала нужно подготовить небольшой конспект с изложением тезисов или основных мыслей или ссылок на конкретные страницы литературного источника, способствует быстрому нахождению нужного материала. При ксерокопировании журнальных статей следует подчеркивать основные мысли.

Индивидуальные задания и контрольные работы студенты выполняют самостоятельно на основе изучения специальной литературы.

Письменная контрольная работа является одной из форм самостоятельной работы студентов по изучению отдельных тем и вопросов учебного курса. Это важное средство проверки знаний студентов, может использоваться при текущем и итоговом контроле усвоения материала дисциплины.

Для самопроверки качества усвоения знаний студентам предлагаются тесты творческие задания. Результаты тестирования оцениваются преподавателем, обсуждаются на занятиях и учитываются при промежуточном и итоговом контроле.

Каждое задание самостоятельной работы оценивается по пятибалльной системе, образуя, таким образом, определенную сумму баллов за отдельный учебный раздел. В то же время набранное количество баллов за выполненную самостоятельную работу добавляется к общей сумме баллов итогового теста по каждому учебному модулю, индивидуальные работы студента, семестрового контроля знаний.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Лекционные занятия:

- стандартно оборудованные лекционные аудитории
- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, мультимедийные проекторы, экран, компьютер/ноутбук),
- комплект электронных презентаций/слайдов, плакаты, стенды, раздаточные материалы к учебным занятиям

2. Практические занятия:

- стандартно оборудованные аудитории
- читальный зал библиотеки
- презентационная техника (проектор, мультимедийные проекторы, экран, компьютер/ноутбук, плакаты, стенды, раздаточные материалы к учебным занятиям),

11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)

Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере ГОУ ВПО «ДонАУиГС».

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

внутритекстовые и подстрочные примечания, в которых инициалы ставятся всегда после фамилии).

Нумерация страниц: все страницы РПУД нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков, повторений. Первой страницей является титульный лист, номер страницы на нем не ставится. Порядковый номер страницы следует проставлять арабскими цифрами в середине верхнего поля страницы.