

ИНСТИТУТ ЗАКОНОВЕДЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПА

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА, УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ И ЭКОНОМИКИ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ»**

Направление подготовки: «Управление персоналом»
(квалификация (степень): «бакалавр»)

СОДЕРЖАНИЕ

Тематические планы.....	3
Планы семинарских занятий.....	5
Задания для самостоятельной работы.....	10
Методические рекомендации по выполнению контрольной работы, включая перечень тем.....	12
Перечень вопросов к экзамену.....	14

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
по дисциплине «Менеджмент качества в управлении»
для студентов очной формы обучения
по направлению Управление персоналом

п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов					Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий					
				лекции	Семинар. занятия	Практич. занятия	Интерактив		
1	Тема 1. «Менеджмент качества как специализированный вид управленческой деятельности»	12	6	4	2	-	Дискуссия по методике «Клиника»	6	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
2	Тема 2. «Понятие и формирование качества»	14	6	2	2	2	Дискуссия по методике «Обсуждение вполголоса»	8	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
3	Тема 3. «Основные определения и понятия менеджмента качества»	14	6	2	2	2	Практикум	8	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
4	Тема 4. «Стандартизация требований к качеству»	18	10	4	2	4	Семинар - конференция	8	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
5	Тема 5. «Общие сведения о стандартах ISO»	18	10	4	2	4	Семинар - конференция	8	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
6	Тема 6. «Экономика качества»	14	6	2	2	2	Практикум	8	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
7	Тема 7. «Сертификация системы качества»	18	8	2	2	4	Дискуссия по методике «Лабиринт»	10	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
8	Контрольная работа								
9	Экзамен								
		108	48	16	14	18		60	

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

по дисциплине «Менеджмент качества в управлении»

для студентов заочной формы обучения

по направлению Управление персоналом

п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов					Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий					
				лекции	Семинар. занятия	Практич. занятия	Интерактив		
1	Тема 1. «Менеджмент качества как специализированный вид управленческой деятельности»	12	0,5	0,5	-	-	Дискуссия по методике «Клиника»	11,5	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
2	Тема 2. «Понятие и формирование качества»	14	1,5	0,5	1	-	Дискуссия по методике «Обсуждение вполголоса»	12,5	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
3	Тема 3. «Основные определения и понятия менеджмента качества»	14	2	-	2	-	Практикум	12	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
4	Тема 4. «Стандартизация требований к качеству»	18	1,5	0,5	-	1		16,5	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
5	Тема 5. «Общие сведения о стандартах ISO»	18	1,5	0,5	-	1		16,5	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
6	Тема 6. «Экономика качества»	14	2	1	-	1	Практикум	12	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
7	Тема 7. «Сертификация системы качества»	18	1	1	-			17	ОПК-7, ОПК-8, ПК-25, ПК-37
8	Контрольная работа								
9	Экзамен								
		108	10	4	3	3		98	

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ»

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Евстропов Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин— Электрон. текстовые данные.— М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44346.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Финансы организаций (предприятий) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, специальности «Финансы и кредит»/ Н.В. Колчина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 407 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8591.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Царев В.В. Оценка конкурентоспособности предприятий (организаций). Теория и методология [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ В.В. Царев, А.А. Кантарович, В.В. Черныш— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 799 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52629.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Тотчиев Ф.Г. Таможенно-банковский валютный контроль внешнеэкономической деятельности предприятий и организаций [Электронный ресурс]: монография/ Ф.Г. Тотчиев— Электрон. текстовые данные.— Владикавказ: Владикавказский институт управления, 2013.— 188 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57841.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Титович А.А. Менеджмент качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.А. Титович— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2008.— 254 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20092.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Немогай Н.В. Управление качеством. Менеджмент качества [Электронный ресурс]: ответы на экзаменационные вопросы/ Н.В. Немогай— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс,

- 2010.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28266.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Сергеев А.Г. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина, В.В. Баландина— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14321.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 7. Негреева В.В. Организационно-производственный менеджмент неплатежеспособных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.В. Негреева— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО, 2015.— 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67453.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 8. Сергеев А.Г. Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.Г. Сергеев, Е.А. Баландина, В.В. Баландина— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2016.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66404.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 9. Негреева В.В. Организационно-производственный менеджмент неплатежеспособных предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.В. Негреева— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО, 2015.— 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67453.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 10. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом»/ П.Э. Шлендер [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8597.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 11. Бабосов Е.М. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент»/ Е.М. Бабосов, Э.Г. Вайнилович, Е.С. Бабосова— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2012.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28268.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 12. Корнийчук Г.А. Прием и увольнение работников. Оформление трудовых отношений, подбор и оценка персонала [Электронный ресурс]/ Г.А. Корнийчук, С.В. Козинцева— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1559.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Рекомендуемые периодические издания:

1. Бизнес журнал
2. Новый Бизнес
3. Деловая Тула
4. Деловые Вести

Тема 1. «Менеджмент качества, как специализированный вид управленческой деятельности»

Вопросы

1. Сущность менеджмента качества. Анализ существующей практики.
2. Направленность американской, европейской и японской систем менеджмента.
3. Целевые приоритеты современного менеджмента.

Тема 2. «Понятие и формирование качества»

Вопросы

1. Объекты требований к качеству.
2. Требования к качеству стандарта ISO 8402.
3. Принцип отражения качества.
4. Петля качества (принцип жизненного цикла).

Тема 3. «Основные определения и понятия менеджмента качества»

Вопросы

1. Основные аспекты управления качеством: общие, технические, экономические, управленческие.
2. Система и процесс управления качеством.
3. Производственные и управленческие процедуры обеспечения качества.

Тема 4. «Стандартизация требований к качеству»

Вопросы

1. Классификация стандартов в соответствии с уровнями стандартизации.
2. Международная стандартизация.

Тема 5. «Общие сведения о стандартах ISO»

Вопросы

1. Этапы и значение стандартизации требований к обеспечению и

управлению качеством.

2. Структура стандартов ISO. Классификация стандартов ISO серии 9000 по содержанию и назначению.

3. Построения системы качества в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9001 и 9004.

Тема 6. «Экономика качества»

Вопросы

1. Формы финансовой отчетности о деятельности в области качества.
2. Управление затратами на качество.

Тема 7. «Сертификация системы качества»

Вопросы

1. Органы по сертификации систем качества.
2. Негосударственная система сертификации.
3. Процедуры сертификации системы качества.

Критерии оценивания выступления студентов на семинарском занятии

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Уровни освоения компетенции		
		пороговый («удовлетворительно»)	продвинутый («хорошо»)	высокий («отлично»)
Выступление студентов на семинарском занятии ¹	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	студент воспроизводит термины и основные понятия, их определения, объясняет события и явления на основе имеющихся знаний, владеет методологией учебной дисциплины студент аргументировано высказывает свою точку зрения, отвечает на вопросы, не выдвигает новых идей, действует в рамках известной парадигмы	студент сопоставляет факты, события, явления, выявляет взаимосвязь между ними на основе имеющихся теоретических знаний и практических умений, определяет ключевые пункты студент аргументировано высказывает свою точку зрения, задает вопросы и отвечает на вопросы, способен выдвинуть несколько стандартных путей решения обсуждаемой проблемы	владеет системным подходом объяснения происходящих событий и явлений, предлагает новые пути, зачастую выходящие за рамки стандартов, решения поставленных задач, оценивает полученные результаты, свою работу студент активно участвует в обсуждении, аргументирует свои высказывания, формулирует проблемы, выдвигает нестандартные пути решения

¹ Комплексное оценочное средство, включающее в себя элементы коллоквиума и круглого стола, диспутов, дебатов

**Задания для самостоятельной работы студентов
по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ»**

Темы докладов с презентацией для участия в семинаре-конференции

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Американские подходы к проблеме качества.
12. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
13. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
14. История стандартизации в России.
15. Экологическая сертификация.
16. Методы количественной оценки уровня качества.

Оценивание самостоятельной работы осуществляется путем проверки записей в рабочих тетрадях с использованием следующих критериев, которые приведены в приложении 1

Критерии оценки самостоятельной работы

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Уровни освоения компетенции		
		пороговый («удовлетворительно»)	продвинутый («хорошо»)	высокий («отлично»)
Выполнение заданий	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающихся и позволяющий <u>оценивать уровень усвоения ими учебного материала</u>	студент воспроизводит термины и основные понятия, их определения, объясняет события и явления на основе имеющихся знаний, владеет методологией учебной дисциплины	студент сопоставляет факты, события, явления выявляет взаимосвязь между ними на основе имеющихся теоретических знаний и практических умений, умеет выделять главное и второстепенное	студент владеет системным подходом объяснения происходящих событий и явлений, разрабатывает новые пути решения поставленных задач, оценивает полученные результаты, свою работу

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы, включая перечень тем по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ»

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Контрольная работа – самостоятельное, творческое исследование научно-практического характера, позволяющее судить о приобретённых студентом знаниях и умении применять их на практике. При её выполнении, студент должен проявить знание теоретического материала, специальной литературы, нормативно-правовых актов, исследовательский и научный подход к рассматриваемой проблеме, умение анализировать, делать обобщения и выводы.

Контрольная работа должна базироваться на теоретических и методических положениях науки. В ней должна быть проведена хотя бы одна, пусть самая простая, но самостоятельная идея, а также предложения автора по более эффективному решению данного вопроса по сравнению с существующим положением.

1. Цели и задачи контрольной работы

Контрольная работа состоит из развернутого ответа на теоретический вопрос. До подготовки ответа на вопрос необходимо изучить учебный материал и уяснить задание.

Ответ на теоретический вопрос предполагает изложение его сущности, дополненное, по мере необходимости, графиками, формулами и таблицами. Если есть необходимый материал, то можно показать особенности данного явления или процесса в российской экономике. Для более полного понимания и изложения вопроса воспользуйтесь рекомендованной литературой.

2. Требования к оформлению контрольной работы

Выполненная контрольная работа должна быть определенным образом оформлена. В работе должны быть заполнен титульный лист, представлены план работы, основная часть и список литературы.

Работа выполняется на компьютере. Набор текста осуществляется шрифтом Times New Roman, кеглем 14, межстрочный интервал – полуторный.

Работа включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическую часть, содержащую параграфы и подразделы;
- заключение;
- список литературы;
- приложения.

Во **введении** необходимо раскрыть актуальность и место исследуемой темы в структуре учебной дисциплины, состояние вопроса в научной и учебной литературе, определить цель и задачи работы.

Теоретическая часть контрольной работы выполняется в виде письменного ответа на выбранную тему. Изложение материала необходимо обосновать положениями законодательных актов, нормативных и инструктивных материалов. В теоретической части дается общая характеристика темы. Тема может детализироваться отдельными подразделами, приводятся практические примеры и заполненные бланки документов. Объем теоретической части 15 - 17 страниц печатного текста формата А4.

В **заключении** проводится анализ теоретических и практических результатов проделанной работы, делаются выводы о значимости и практической важности выполненной работы для студента.

В **списке литературы** приводится в алфавитном порядке список нормативных документов, учебных, научных и других источников, использованных студентом при выполнении контрольной работы, который должен содержать не менее пяти источников. Ссылки на литературу приводятся в тексте в квадратных скобках. *Например:* В работе [3] приведены основные элементы организации труда.

3. Задания для контрольной работы

Структура задания представлена теоретической и практической частями.

Вариант контрольной работы определяется в соответствии с первой буквой фамилии студента по схеме, представленной в таблице:

Первая буква фамилии	Номер варианта
А, Б, В, Г	5
Д, Е, Ё, Ж, З, И, К	4
Л, М, Н, О	3
П, Р, С, Т	2
У, Ф, Х, Ц, Ч, Ш, Щ, Э, Ю, Я	1

Теоретическая часть предполагает развернутый ответ на вопрос-задание в соответствии с вариантом. Выполнение практической части заключается в составлении расчетного примера использования статистических методов контроля качества.

Вопросы теоретической части

1 вариант

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Инструменты контроля качества продукции.
3. Основные составляющие качества товара для потребителей.

2 вариант

1. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
2. Инженерно-технологические методы контроля качества продукции.
3. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.

3 вариант

1. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
2. Сертификация продукции: понятие и значимость.
3. Основные составляющие качества услуги для потребителей.

4 вариант

1. Метрологическое обеспечение и его цели.
2. Сертификация продукции третьей стороной.
3. Основные черты тотального управления качеством (TQM).

5 вариант

1. Понятие и принципы стандартизации.
2. ОТК как самостоятельное структурное подразделение.
3. Планирование как процесс управления качеством.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ»

1. Классификация показателей качества продукции
2. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
3. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
4. Показатели назначения, надежности и экономичности продукции.
5. Показатели технологичности, стандартизации и унификации продукции.
6. Показатели безопасности и транспортабельности продукции.
7. Защита прав потребителей товаров и услуг
8. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
9. Виды испытаний продукции.
10. Виды сертификации по правовому признаку.
11. Виды сертификации по процедуре проведения
12. Виды технического контроля
13. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
14. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
15. Анализ брака и потерь от брака.
16. Виды затрат на качество
17. Структура стандартов ISO
18. Требования к качеству стандарта ISO 8402.

19. Значение сертификации систем качества для потребителей, производителей и общества.
20. Классификация стандартов ISO серии 9000 по содержанию и назначению.
21. Построения системы качества в соответствии с требованиями стандарта ISO серии 9001
22. Системы стандартов серии ISO 14000.
23. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
24. Международная практика сертификации товаров.
25. Международные стандарты в области качества.
26. Европейская и международная стандартизация - отличительные особенности.
27. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
28. Организация технического контроля на предприятии.
29. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
30. Этапы проведения сертификации.
31. Самосертификация: понятие и общие условия.
32. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
33. Роль персонала в управлении качеством.
34. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия.
35. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество.
36. Сущность модели «Петля качества».
37. Влияние качества на ценообразование.
38. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
39. Организационно-распорядительные, экономические и социально-психологические методы контроля качества.
40. Формирование государственной политики в области качества.

*Методические и иные материалы по дисциплине «Менеджмент качества в управлении» утверждены на заседании кафедры менеджмента, управления персоналом и экономики (секции управления персоналом) 24 августа 2017 г.
(Протокол заседания кафедры № 1).*