

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Система менеджмента качества

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки / специальность

38.04.02 - Менеджмент

Направленность образовательной программы

Креативный менеджмент

Форма обучения

очно-заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Система менеджмента качества относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-3: Способность осуществлять стратегическое управление предприятиями и организациями различных видов экономической деятельности	<p>ПК-3.1: Формулирует цели и анализирует предпринимательскую среду предприятий и организаций различных видов экономической деятельности</p> <p>ПК-3.2: Разрабатывает стратегию и тактику развития предприятий и организаций различных видов экономической деятельности с учетом действующей нормативно-правовой базы</p>	<p>ПК-3.1: Знает теорию вопроса, связанного с анализом предпринимательской среды предприятий и организаций различных видов экономической деятельности, умеет проводить анализ предпринимательской среды, предприятий и организаций различных видов экономической деятельности</p> <p>Владеет методикой анализа предпринимательской среды, предприятий и организаций различных видов экономической деятельности</p> <p>ПК-3.2: Знает особенности стратегического, тактического и операционного уровней управления предприятием</p> <p>Умеет решать профессиональные задачи в области стратегического, тактического и оперативного управления, а также выбрать подходы к их решению.</p> <p>Владеет методами выработки стратегических, тактических и оперативных решений в управлении деятельностью предприятия</p>	<p>Доклад</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Задания</p> <p>Контрольные вопросы</p>

ПК-4: Способность выбирать и использовать современные методы управления бизнес-процессами для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций	ПК-4.1: Осуществляет выбор методов управления бизнес-процессами для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций ПК-4.2: Применяет выбранные методы управления для целей обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций	ПК-4.1: Знает методы управления бизнес-процессами для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций Умеет управлять бизнес-процессами компании для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций Владеет методикой управления бизнес-процессами для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций ПК-4.2: Знает методы управления бизнес-процессами для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций Умеет управлять бизнес-процессами компании для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций Владеет методикой управления бизнес-процессами для обеспечения устойчивого развития предприятий и организаций	Доклад Тест	Зачёт: Задания Контрольные вопросы
--	--	--	----------------	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	10
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	20
- КСР	1
самостоятельная работа	77
Промежуточная аттестация	0

	Зачёт
--	-------

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0	0 3 Ф 0
Тема 1. Основы менеджмента качества	21	2	4	6	15
Тема 2. Основные этапы развития систем качества	21	2	4	6	15
Тема 3. Российский опыт управления качеством	21	2	4	6	15
Тема 4. Зарубежные модели систем управления качеством	22	2	4	6	16
Тема 5. Системы менеджмента качества (стандарты ИСО серии 9000)	22	2	4	6	16
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	108	10	20	31	77

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Основы менеджмента качества.

- 1.1. Объект системы менеджмента качества
- 1.2 Цели организации в области качества
- 1.3 Факторы повышения качества продукции
- 1.4 Методы управления качеством
- 1.5 Механизм системы менеджмента качества
- 1.6 Организационная структура механизма СМК
- 1.7 Применение процессного подхода в системе менеджмента качества
- 1.8 Создание системы менеджмента качества

Тема 2. Основные этапы развития систем качества. Система управления качеством Ф. У. Тейлора
Система управления качеством процессов У. А. Шухарта
Система тотального контроля качества А. Фейгенбаума
Система тотального менеджмента качества (TQM)

Тема 3. Российский опыт управления качеством. Сравнительный анализ отечественных систем управления качеством

Тема 4. Зарубежные модели систем управления качеством. 4.1 Американская школа управления качеством

4.2 Японские системы менеджмента качества

4.3 Европейский опыт в области менеджмента качества

Тема 5. Системы менеджмента качества (стандарты ИСО серии 9000). Характеристики принципов управления качеством в соответствии с МС ИСО 9000

Элементы системы менеджмента качества (по МС ИСО 9001)

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Система менеджмента качества" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11479>).

Иные учебно-методические материалы: Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Система менеджмента качества" (<https://e-learning.unn.ru/>)

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-3:

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. Исиакава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-4:

1. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
2. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
3. Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции.

4. Американские подходы к проблеме качества.
5. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
6. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
7. История стандартизации в России.
8. Экологическая сертификация.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Выполнены все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
отлично	Выполнены практически все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
очень хорошо	Требования к докладу выполнены, но при этом допущены несущественные недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
хорошо	Требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
удовлетворительно	Имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.
неудовлетворительно	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо работа студентом не представлена.
плохо	Студент с заданием не справился

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-3:

1. Предложил «Справочник по качеству» как основной документ системы обеспечения качества предприятия: а) Месинг б) Джуран в) Деминг
2. Основой для расчета потребности в материалах являются математико-статистические методы, дающие ожидаемую потребность, при использовании метода: а) детерминированного б) стохастического в) аналитического
3. «Потребитель должен получать только годные изделия. Отбраковка сохраняется. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий», – такова основная идея фазы: а) менеджмента качества б) планирования качества в) управления
4. Новые тенденции в политике вознаграждений предусматривают награждение: а) тех, которые идут на риск, а не тех, которые его избегают б) суммарной работы, а не обдуманного труда в) скорости, а не качества работы
5. Японская система планирования и увеличения производительности базируется на пяти «нулях» в организации производства и предполагает отсутствие: а) стандартов, запасов, времени подготовки производства, запросов, выпусков б) аналогов, запасов, времени подготовки производства, переработки, бумаги в) дефектов, запасов, времени подготовки производства, остановок, бумаги +
6. Количественно или качественно установленные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки, называются: а) эталонами качества б) показателями качества в) требованиями к качеству
7. Планирование требуемых материалов с учетом излишка складских его запасов получило название: а) MRP б) KANBAN в) ROP
8. Модель Всеобщего контроля качества (TQC) предложил: а) Фейгенбаум б) Деминг в) Тейлор
9. Логическое представление шаг за шагом процедуры или процесса называется: а) системой действия б) структурой параметра в) схемой потоков
10. Потребность в материальных ресурсах за вычетом наличия запасов на складе и в производстве – потребность: а) брутто б) нетто в) первичная

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-4:

1. Отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию продукции показатели качества: а) экономические б) социальные в) экологические
2. Характеристикой MRP является: а) планирование брака б) уверенность в партнерах в) независимость материалов друг от друга
3. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл: а) Деминга б) Кросби в) Исикавы
4. По теории Левина, закрепление нового порядка в процессе внедрения изменений означает: а) «развитие» б) «действия» в) «замораживание»

5. К внутренним потребителям относятся: а) пользователи результатов бизнеса компании б) конечные пользователи продукта компании в) крупные и средние потребители
6. Предложил функцию потерь качества, разработал методику планирования промышленных экспериментов: а) Исиакава б) Тагути в) Джуран
7. Программу «Ноль дефектов» предложил: а) Форд б) Деминг в) Кросби
8. Для обеспечения положительной динамики развития предприятия необходима(о,ы): а) проведение опросов потребителей б) постоянные улучшения в) высокое качество продукции
9. Существуют два вида ревизии энергозатрат: а) групповой и единоличный б) частный и официальный в) предварительный и детальный
10. Признак качества информации: а) способ обработки информации б) возможность использования по назначению в) способ получения информации

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	более 50% правильных ответов
не зачтено	менее 50% правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-3

Задача 1. Определить фактический месячный коэффициент качества, если в течение февраля месяца сборочный цех допустил ряд нарушений: 1) дважды выпущена продукция с массовым браком (т.е. более 50% ее изготовлено с нарушением технологии производства и ТУ). $K_c = 0,01$; 2) с первого предъявления сдано 94% продукции при плане 94,5% (5 дней в течение месяца). $K_c = 0,01$; 3) цех несвоевременно и неудовлетворительно реагировал на претензии потребителей (3 раза). $K_c = 0,02$.

Задача 2. Себестоимость валовой продукции за месяц составляет 83 тыс. руб., потери на окончательном браке – 2 тыс. руб., затраты на исправление брака – 800 рублей, удержано с виновников брака за этот период – 500 рублей. Определить процент потерь от брака за месяц

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-4

Задача 1. Отделом технического контроля химического завода полностью забраковано 25 тонн химического сырья по себестоимости 30 рублей за тонну, а 30 тонн отнесено к нестандартной продукции (исправимый брак). Часть полностью забракованной продукции была реализована на сумму 190 рублей, и с виновников брака было удержано 40 рублей. Дополнительные затраты по устранению дефектов исправимого брака составили 12,5 рублей за тонну. Определить сумму потерь от брака.

Задача 2. Себестоимость окончательно забракованных изделий и полуфабрикатов, выявленных в основном производстве за отчетный год, составила 140 тыс. руб. Расходы по исправлению брака составили: стоимость основных материалов – 4 тыс. руб.; заработная плата производственных рабочих – 7 тыс. руб.; цеховые расходы – 11,5 тыс. руб.; общезаводские расходы – 2,5 тыс. руб. Стоимость брака по цене использования – 20 тыс. руб.; сумма удержаний с рабочих-виновников брака – 5 тыс. руб.; сумма претензий, взысканная с поставщиков за поставку недоброкачественных материалов – 6 тыс. руб. Валовая продукция по себестоимости составляет 6,9 млн. руб. Определить сумму и процент потерь от брака.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	1. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях. 2. Информационное обеспечение системы сертификации продукции. 3. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции. 4. Американские подходы к проблеме качества. 5. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях. 6. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества. 7. История стандартизации в России. Задание выполнено
не зачтено	задание не выполнен

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-3

Сущность категории "качество". Управление качеством в системе общего менеджмента Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Качество и удовлетворенность потребителя. Требования (показатели) к объектам качества в организации. Параметры и факторы качества товаров и услуг. Менеджмент качества: сущность и цели. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды. Зарубежный опыт в области управления качеством

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-4

Отечественный опыт в области управления качеством. Японские модели управления качеством. Европейская модель управления качеством. Американская модель управления качеством. Зарубежные премии в области качества. Отечественные премии в области качества.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	студент на вопросы ответил
не зачтено	студент на вопросы не ответил

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Байда Е. А. Система менеджмента качества и самооценка в организации : учебное пособие / Байда Е. А. - Омск : СибАДИ, 2021. - 265 с. - Книга из коллекции СибАДИ - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=801784&idb=0>.
2. Барменков Е. Ю. Управление проектами в системах менеджмента качества : учебное пособие / Барменков Е. Ю., Борисова Е. В. - Москва : МАИ, 2021. - 51 с. - Книга из коллекции МАИ - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-4316-0792-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=807238&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Герасимова Елена Борисовна. Управление качеством : Учебное пособие / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - 4-е изд. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2019. - 217 с. - Среднее профессиональное образование. - ISBN 978-5-00091-420-5. - ISBN 978-5-16-105554-0. - ISBN 978-5-16-013668-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=625736&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Менеджер образования [Электронный ресурс] : портал информационной поддержки
3. руководителей образовательных учреждений. – Режим доступа: <https://www.menobr.ru/>
4. Статистика российского образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stat.edu.ru/>
5. Центр оценки качества образования ИСМО РАО [Электронный ресурс] : [официальный сайт]. – Режим доступа: <http://www.centeroko.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.04.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Салмина Наталья Александровна, кандидат экономических наук, доцент
Коробова Юлия Сергеевна, кандидат экономических наук.

Заведующий кафедрой: Яшин Сергей Николаевич, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.