

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОРДОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА И НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНО  
на Научно-методическом совете  
протокол №1 от 29 августа 2017 г.

Председатель



Л.А. Коханец

**Рабочая программа дисциплины**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**  
(2015 год поступления)

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Профиль: «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Квалификация выпускника  
Бакалавр

Форма обучения:  
Очная, заочная

Саранск 2017г.

# **1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ДОСТИЖЕНИЕ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

## **1.1. Цель изучения дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является получение систематизированных знаний об основных понятиях, категориях и особенностях управления качеством, формирование умения и навыков сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей и решения практических задач в сфере управления качеством.

## **1.2. Задачи освоения дисциплины**

Задачами освоения «Управление качеством» являются:

1. Изучение теоретических основ в области обеспечения и управления качеством продукции;

2. Ознакомление с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;

3. Приобретение умений и навыков организации работ по обеспечению качества продукции, способностей на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты в области управления качеством;

4. Обучение навыкам сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

## **1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине – перечень формируемых компетенций**

Изучение дисциплины обеспечивает овладение следующими компетенциями:

- способностью осуществлять сбор, анализ исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов (ПК-1);

- способностью на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты (ПК-4).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать** теоретические основы, принципы и показатели, особенности и методы управления качеством; способы сбора и анализа данных для расчета

экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов и влияющих на качество продукции; принципы и порядок построения и применения моделей, описывающих хозяйственные явления и процессы управления качеством.

**уметь** использовать приобретенные теоретические знания, практические умения и навыки в процессе управления качеством, на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты.

**владеть** навыками сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов по решению вопросов в области управления качеством и обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых решений.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В соответствии с ФГОС ВО учебная дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 «Управление качеством» отнесена к вариативной части блока 1 «Дисциплины», является дисциплиной по выбору образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата 38.03.01. «Экономика», профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».

Дисциплина «Управление качеством» логически взаимосвязана с такими дисциплинами, как «Менеджмент», «Микроэкономика», «Управление проектами», «Бизнес-планирование», «Эконометрика» и др.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: расчётно-экономическая, аналитическая и научно-исследовательская.

## **3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы 144 часа.

Дисциплина изучается:

- очная форма обучения – 3 семестр;
- заочная форма обучения – 5 семестр.

Вид промежуточной аттестации: экзамен.

### Объем дисциплины по видам учебных занятий и учебной работы

Виды учебных занятий и учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общее количество часов	144	144
<b><i>Контактная работа (всего), в том числе:</i></b>	74	18
Аудиторные занятия (всего)	72	16
Лекции	36	8
Практические, семинарские занятия	36	8
Групповые консультации	1	1
Индивидуальные консультации	1	1
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	43	117
<b><i>Промежуточная аттестация (контроль)</i></b>	27	9

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

##### 4.1.1. Темы (разделы) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины	Виды учебных занятий, час.								Коды компетенций	Активные и интерактивные формы занятий	Оценочные материалы
		Лекции		Практические, семинарские занятия		Самостоятельная работа		всего				
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очная форма обучения	Заочная форма обучения			
1.	Сущность качества продукции. Показатели и методы оценки качества	4	2	4	2	5	15	13	19	ПК-1, ПК-4		опрос, тест
2.	Системный подход к управлению качеством продукции	6		4		5	15	15	15	ПК-1, ПК-4		опрос, тест
3.	Международные стандарты ИСО серии 9000	4	2	4	2	5	15	13	19	ПК-1, ПК-4		опрос, тест
4.	Правовое обеспечение управления качеством продукции	6		4		5	15	15	15	ПК-1, ПК-4	дискуссия	опрос, дискуссия, доклад
5.	Организация и виды технического контроля	4	2	6	2	5	14	15	18	ПК-1, ПК-4		опрос, решение задач
6.	Новейшие методы управления качеством	4		4		5	15	13	15	ПК-1, ПК-4	дискуссия	опрос, дискуссия, бизнес-кейс
7.	Управление качеством на рабочих местах	4		4		5	15	13	15	ПК-1, ПК-4	дискуссия	опрос, доклад, дискуссия
8.	Экономика управления качеством	4	2	6	2	8	13	18	17	ПК-1, ПК-4		опрос, бизнес-кейс, итоговое тестирование
Групповые консультации								1	1	ПК-1, ПК-4		
Индивидуальные консультации								1	1	ПК-1, ПК-4		
Вид промежуточной аттестации: <i>экзамен</i>		-	-	-	-	-	-	27	9	ПК-1, ПК-4		
ВСЕГО:		36	8	36	8	43	117	144	144	2 шт.		

## **4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

### **ТЕМА 1. Сущность качества продукции. Показатели и методы оценки качества**

#### **Вопросы лекции:**

1. Понятие качества продукции.
2. Классификация показателей качества продукции.
3. Значение повышения качества продукции.
4. Качество и конкурентоспособность продукции.
5. Методы оценки уровня качества продукции.

Определение термина «качество». Понятия, используемые в сфере управления качеством. Философия всеохватывающего менеджмента качества. Классификация показателей качества продукции. Дефекты продукта. Внутренние (скрытые) дефекты и внешние дефекты.

Менеджмент качества. Качество и конкурентоспособность. Конкурентоспособность продукции. Показатель конкурентоспособности. Соотношение стоимости и ценности в продукции. Влияние ценности и стоимости товара на рыночные возможности производителя.

**Ключевые термины и понятия:** качество, управление качеством, конкурентоспособность, ценность и стоимость товара.

#### **Задания для практического (семинарского) занятия.**

Тестирование по теме.

#### **Вопросы для опроса:**

1. Появление и развитие управления качеством.
2. Управление качеством в общей системе менеджмента.
3. Зарубежный опыт управления качеством.
4. Российский опыт управления качеством.
5. Понятие и значение качества. Философия качества.
6. Качество как экономическая категория.
7. Закономерность непрерывного совершенствования качества.
8. Классификация показателей качества продукции, дайте характеристику этих показателей.

**Основная литература [1,3,4]**

**Дополнительная литература [7,9,10]**

### **ТЕМА 2. Системный подход к управлению качеством продукции**

#### **Вопросы лекции:**

1. Стадии формирования качества продукции.
2. Отечественный опыт управления качеством.
3. Основные этапы развития систем качества.
4. Принципы управления качеством Э. Деминга.
5. Деятельность международной организации по стандартизации в области обеспечения качества.

Понятие петли качества и формирование качества на всех этапах жизненного цикла продукции. Понятие системы управления качеством продукции. Российский опыт создания систем качества. Этапы развития систем качества и их особенности.

Принципы преобразования Э. Деминга.

Роль международной организации по стандартизации.

**Ключевые термины и понятия:** петля качества, жизненный цикл продукции, система управления качеством, принципы управления качеством.

**Задания для практического (семинарского) занятия.**

Тестирование по теме.

**Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте этапы жизненного цикла продукции.
2. Дайте определение «петли качества» и охарактеризуйте основные ее стадии.
3. Обоснуйте роль международной организации по стандартизации.
4. Охарактеризуйте этапы развития систем качества и их особенности.
5. Назовите основные принципы преобразования Э. Деминга, приведите примеры их применения.

**Основная литература [1,3,4]**

**Дополнительная литература [8,9,10]**

### **ТЕМА 3. Международные стандарты ИСО серии 9000**

**Вопросы лекции:**

1. Основные особенности стандартов ИСО серии 9000.
2. Принципы менеджмента качества.
3. Процессный подход к управлению качеством.
4. Структура документации системы менеджмента качества.
5. Подготовка системы менеджмента качества к сертификации.

Цели выпуска международных стандартов в области качества серии ИСО 9000. Причины пересмотра стандартов серии ИСО 9000. Особенности современных международных стандартов в области качества.

Основы процессного подхода к обеспечению качества.

Структура документации системы менеджмента качества.

**Ключевые термины и понятия:** международные стандарты, Стандарты серии ИСО 9000, процессный подход, документация менеджмента качества.

**Задания для практического (семинарского) занятия.**

Тестирование по теме.

**Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте основные особенности стандартов ИСО серии 9000.
2. Назовите основные принципы менеджмента качества.
3. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
4. Как вы считаете, почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам.

5. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?

#### **ТЕМА 4. Правовое обеспечение управления качеством продукции**

##### **Вопросы лекции:**

1. Основы технического регулирования.
2. Стандартизация в Российской Федерации.
3. Оценка соответствия.

Роль технического регулирования в современных условиях.

Технические регламенты и их виды. Принципы стандартизации. Оценка и подтверждение соответствия. Добровольное подтверждение соответствия. Обязательное подтверждение соответствия, сертификация.

**Ключевые термины и понятия:** сущность технического регулирования, технические регламенты, подтверждение соответствия, сертификация.

**Задания для практического (семинарского) занятия.**

##### **Вопросы для опроса:**

1. Дайте определение понятиям «стандарт» и «стандартизация».
2. Перечислите виды стандартов.
3. Охарактеризуйте виды сертификации.

##### **Темы для докладов:**

1. Основные виды регулирующей деятельности государства.
2. Технические регламенты и их виды.
3. Принципы стандартизации.

##### **Тема для дискуссии:**

«Особенности правового обеспечения управления качеством продукции»

**Основная литература [1, 2, 5]**

**Дополнительная литература [7,8,9,10]**

#### **ТЕМА 5. Организация и виды технического контроля**

##### **Вопросы лекции:**

1. Система технического контроля.
2. Испытания и их виды.
3. Статистический приемочный контроль.
4. Входной контроль качества продукции.
5. Методы управления качеством.

Роль отдела технического контроля в деятельности предприятия. Задачи отдела технического контроля (ОТК). Технический контроль и его виды. Основные этапы ОТК.

Испытания готовой продукции. Виды испытаний.

Особенности статистического приемочного контроля. Принципы входного контроля качества.

Роль квалиметрии и метрологии в осуществлении технического контроля.

Организационно-распорядительные (административные), инженерно-



технологические, экономические, социально-психологические и экспертные методы управления качеством.

**Ключевые термины и понятия:** виды технического контроля, испытания и их виды, квалиметрия, метрология.

**Задания для практического (семинарского) занятия.**

Решение задач по теме.

**Вопросы для опроса:**

1. Дайте определение и обоснуйте роль ОТК в процессах управления качеством.
2. Назовите виды испытаний, охарактеризуйте их.
3. Охарактеризуйте понятие «метрология».

**Основная литература [1,2,3,4,5]**

**Дополнительная литература [8,9,10]**

## **ТЕМА 6. Новейшие методы управления качеством**

**Вопросы лекции:**

1. Развертывание функции качества.
2. Концепция дома качества.
3. Точки управления и точки контроля.
4. Сущность бенчмаркинга.
5. Роль реинжиниринга в процессе управления качеством.

Структурирование функции качества-систематизированный путь развертывания нужд и пожеланий потребителя. Профиль базового качества, профиль требуемого качества и профиль желаемого качества. Концепция Дома качества. Точки управления и точки контроля на различных уровнях.

Выявление слабых мест с помощью бенчмаркинга.

Реинжиниринг-осмысление и радикальная перестройка процессов.

Использование системы «точно в срок».

**Ключевые термины и понятия:** концепция дома качества, точки управления и точки контроля, бенчмаркинг, реинжиниринг.

**Задания для практического (семинарского) занятия.**

**Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте концепцию Дома качества.
2. Что такое «бенчмаркинг»? Охарактеризуйте его роль в сфере управления качеством.
3. Дайте определение «реинжиниринга». Обоснуйте необходимость его применения.

**Тема для дискуссии:**

«Структурирование функции качества - систематизированный путь развертывания нужд и пожеланий потребителя»

**Практическая ситуация для анализа и решения (бизнес-кейс):**

«Метод развертывания функций качества QFD»

**Основная литература [1,3,4]**

**Дополнительная литература [7,8,10]**

## **ТЕМА 7. Управление качеством на рабочих местах**

### **Вопросы лекции:**

1. Методы обеспечения качества на рабочем месте.
2. Поддержка и совершенствование стандартов.
3. Устранение потерь.

Рабочие ячейки и их роль в процессе совершенствования. Пять шагов поддержания порядка. Выполнение системы 5 С. Разработка и совершенствование стандартов в организации. Команды и кружки по совершенствованию.

**Ключевые термины и понятия:** рабочие ячейки, устранение потерь, концепция, кружки качества.

### **Вопросы для опроса:**

1. Обоснуйте роль рабочих ячеек.
2. Перечислите направления совершенствования стандартов в организации.
3. Раскройте сущность метода 5 С.

### **Темы для докладов:**

1. Пять золотых правил работы золотой ячейки.
2. Организационные и операционные стандарты.
3. Концепция обучающего предприятия.

### **Тема для дискуссии:**

«Устранение потерь, снижающих эффективность работы предприятия»

**Основная литература [1,2,5]**

**Дополнительная литература [6,8,9]**

## **ТЕМА 8. Экономика управления качеством**

### **Вопросы лекции:**

1. Экономические категории качества.
2. Затраты на качество и их классификация.
3. Учет затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации.
4. Анализ добавленной ценности.

Проявление экономических категорий качества. Классический подход к оценке дохода. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.

Классификация затрат на обеспечение качества. Учет затрат на качество в управлении. Источники информации о затратах на управление качеством.

Анализ добавленной ценности.

**Ключевые термины и понятия:** экономические категории качества, затраты на качество, классификация затрат, учет затрат на качество, анализ добавленной ценности.

**Задания для практического (семинарского) занятия.**

### **Вопросы для опроса:**

1. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими

носителями информации?

2. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?

3. В чем состоят основные преимущества систем менеджмента качества?

**Практическая ситуация для анализа и решения (бизнес-кейс):**

«Применение методов маржинального анализа и кост-менеджмента для оценки целесообразности и эффективности выпуска инструкций по эксплуатации на предприятии»

**Итоговое тестирование (Приложение 2)**

**Основная литература [1,3,5]**

**Дополнительная литература [6,7,8]**

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1 Задания для самостоятельной работы и учебно-методическое обеспечение

Тема	Вопросы и задания для самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Оценочные материалы
1. Сущность качества продукции. Показатели и методы оценки качества	1. Экономическая сущность управления качеством 2. Показатели качества 3. Методы оценки качества	Основная литература [1,3,4] Дополнительная литература [7,9,10] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Российской Ассоциации Деминга» (адрес доступа: <a href="http://deming.ru/">http://deming.ru/</a> ) Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <a href="http://markus.spb.ru/">http://markus.spb.ru/</a> )	опрос, тест
2. Системный подход к управлению качеством продукции	1. Этапы развития системного подхода к управлению качеством 2. Переход к системному управлению качеством в РФ	Основная литература [1,3,4] Дополнительная литература [8,9,10] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Российской Ассоциации Деминга» (адрес доступа: <a href="http://www.deming.ru/">http://www.deming.ru/</a> ) Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <a href="http://markus.spb.ru/">http://markus.spb.ru/</a> )	опрос, тест
3. Международные стандарты ИСО серии 9000	1. Управление качеством на основе международных стандартов	Основная литература [1,2,5] Дополнительная литература [6-9] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Стандарты» (адрес доступа: <a href="http://www.standard.ru">http://www.standard.ru</a> )	опрос, тест

	2. Современная концепция управления бизнесом		
4. Правовое обеспечение управления качеством продукции	1. Законодательная основа управления качеством 2. Подтверждение соответствия качества продукции нормативным документам	Основная литература [1, 2, 5] Дополнительная литература [7,8,9,10] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс» (адрес доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> ) Сайт Информационно-правовой системы "Законодательство России" (адрес доступа: <a href="http://www.pravo.msk.rsnet.ru">http://www.pravo.msk.rsnet.ru</a> )	опрос, дискуссия, доклад
5. Организация и виды технического контроля	1. Характеристика системы технического контроля. 2. Испытания и их виды.	Основная литература [1,2,3,4,5] Дополнительная литература [8,9,10] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Российской Ассоциации Деминга» (адрес доступа: <a href="http://deming.ru/">http://deming.ru/</a> ) Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <a href="http://markus.spb.ru/">http://markus.spb.ru/</a> )	опрос, решение задач
6. Новейшие методы управления качеством	1. Классификация методов управления качеством 2. Бенчмаркинг. 3. Реинжиниринг. 4. Система «точно в срок».	Основная литература [1,3,4] Дополнительная литература [8,9,10] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Российской Ассоциации Деминга» (адрес доступа: <a href="http://deming.ru/">http://deming.ru/</a> ) Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <a href="http://markus.spb.ru/">http://markus.spb.ru/</a> )	опрос, дискуссия, бизнес-кейс

7. Управление качеством на рабочих местах	1. Особенности обеспечения качества на рабочем месте 2. Методы устранения потерь	Основная литература [1,2,5] Дополнительная литература [6,8,9] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Российской Ассоциации Деминга» (адрес доступа: <a href="http://deming.ru/">http://deming.ru/</a> ) Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <a href="http://markus.spb.ru/">http://markus.spb.ru/</a> )	опрос, доклад, дискуссия
8. Экономика управления качеством	1. Основные категории экономики управления качеством 2. Регулирование затрат на управление качеством 3. Экономическая эффективность управления качеством	Основная литература [1,3,5] Дополнительная литература [6,7,8] Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов <a href="http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf">http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf</a> Сайт «Российской Ассоциации Деминга» (адрес доступа: <a href="http://deming.ru/">http://deming.ru/</a> ) Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <a href="http://markus.spb.ru/">http://markus.spb.ru/</a> )	опрос, бизнес-кейс, итоговое тестирование

## **5.2 Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельной работы**

Приступая к изучению дисциплины «Управление качеством», студент должен ознакомиться с целью, задачами, основными разделами. Освоение любой темы необходимо начинать с изучения учебников, которые приведены в списке литературы. Для закрепления понимания основных положений курса следует ответить на вопросы, сформулированные по каждой теме.

Самостоятельная работа по дисциплине предполагает, прежде всего, основательное, детальное изучение теоретических вопросов темы, существа и содержания вопросов. Поэтому сначала надо дать четкие, определенные ответы на вопросы занятий. При подготовке не стоит пытаться заучивать отрывочно ответы на отдельные вопросы, приведенные в программе курса. Студенту следует изучать каждую тему системно и комплексно, чтобы иметь цельное представление о ее содержании. После надлежащего усвоения содержания всех тем курса целесообразно еще раз обратить внимание на отдельные вопросы, изучение которых требует дополнительных усилий.

Студент должен понимать, что прочные знания он может получить, только приложив к этому самостоятельные целенаправленные усилия. Добросовестное изучение лекционного материала, литературы, усвоение смысла и содержания при глубокой проработке всех вопросов той или иной темы позволят студенту приобрести такие знания, которые в дальнейшем будут ему полезны как в учебной, так и в профессиональной деятельности.

Одной из форм самостоятельной работы по дисциплине является подготовка докладов к практическим занятиям.

Цель доклада состоит в том, чтобы представить новую информацию, которая требует осмысления и убедить – побудить слушателей к действию, сделать так, чтобы они приняли или изменили свою точку зрения на излагаемую проблему. Знание цели усиливает внимание. Если выступающий не подумает о назначении доклада, он не добьется успеха.

Подготовка к докладу заключается в том, чтобы выработать собственное отношение к предмету доклада, сформулировать свои мысли по тому, или иному вопросу. Выступающему необходимо четко определить понятия (термины), предлагать поясняющие примеры, представлять доказательную статистику, излагать концепции, иллюстрировать мысли дополнительным материалом..

Под структурой доклада понимается его построение, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему докладу как единому целому.

Основными элементами структуры доклада являются:

1. Введение, которым докладчик привлекает внимание слушателей и настраивает их на тему своего выступления.
2. Основная часть, в которой раскрываются главные пункты доклада.
3. Заключение, в котором подводятся итоги.

Примерное распределение времени:

вступление – 10-15%;

основная часть – 60-65%;

заключение – 20-30%.

Для самостоятельной подготовки к практическому занятию на предложенную преподавателем тему по учебной дисциплине обучающемуся необходимо:

1. Изучить содержание задания и рекомендуемую литературу для получения ответов на поставленные вопросы и выполнения задания по самостоятельной работе.

2. Составить план и определить сроки выполнения задания.

3. Обдумать и обобщить собранную информацию.

4. Выполнить составленный план.

5. Оценить в полном ли объеме выполнено задание.

6. Изложить результаты выполнения задания в соответствии с указаниями преподавателя.

Результаты выполнения самостоятельной работы учитываются в общей итоговой оценке знаний студента по дисциплине.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **6.1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине**

Оценочные и методические материалы приведены в приложении 1,2

### **6.2. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Оценочные и методические материалы приведены в приложении 3

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**В ходе лекционных занятий** необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Конспект должен передавать самые существенные моменты лекции и записываться собственными формулировками. Не стоит стремиться записать дословно всю лекцию, используя фразеологические обороты преподавателя, такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы.

Конспектируя лекцию необходимо предусмотреть место для полей (не менее  $\frac{1}{4}$  листа). На полях записываются важные даты, фамилии, термины, появившиеся вопросы которые в последующем расшифровываются или запоминаются.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Новые разделы можно выделить разноцветным маркером или ручкой.

В конце лекции полезно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Качество изучения материала повысится, если спустя некоторое время



после прослушивания материала еще раз перечитать лекцию и обратиться к списку предложенной для изучения литературы.

Если по каким-то причинам Вы не смогли присутствовать на лекции не стоит ее ксерокопировать, важнее переписать ее самостоятельно и придти на консультацию к преподавателю, так материал усвоится лучше.

**На практических занятиях** по определённым темам заслушиваются выступления докладчиков. После выступления докладчиков (доклады могут сопровождаться презентациями) аудитория делится на команды, которые представляют позиции дискутирующих, рассуждают, анализируют источники, делают собственные выводы.

В ходе продуктивного практического занятия между участниками образовательного процесса возникает **дискуссия**. Дискуссия помогает проверить уровень знаний, умений и навыков обучающихся, выявить недоработки, сформировать необходимые компетенции. Грамотно организованная дискуссия проводится по правилам.

**Правила ведения дискуссии:**

- критика не оппонентов, а их идеи,
- цель дискуссии не в определении победителя, а в консенсусе,
- все участники образовательного процесса должны быть вовлечены в дискуссию,
- выступления должны проходить организованно, с разрешения ведущего (преподавателя),
- каждый участник должен иметь право и возможность высказаться,
- обсуждению подлежат все без исключения позиции,
- в процессе дискуссии участники могут изменить свою позицию под воздействием фактов и аргументов,
- необходимо подведение промежуточных и конечных итогов.

**Памятка участнику дискуссии:**

1. Прежде чем выступать, четко определите свою позицию.
2. Проверьте, правильно ли вы понимаете суть проблемы.
3. Внимательно выслушивайте оппонента, затем уже излагайте свою точку зрения.
4. Помните, что лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты.
5. Не забывайте, что лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика.
6. Спорьте честно и искренне, не искажайте мыслей и слов своих оппонентов.
7. Говорите ясно, точно, просто, отчетливо и своими словами, а не по «бумажке».
8. Имейте мужество признать правоту оппонента, если вы оказались не правы.
9. Никогда не навешивайте «ярлыков» и не допускайте уничижительных высказываний, перепалок, высмеивания.

10. Заканчивая свое выступление, подведите итоги и сформулируйте выводы.

С целью закрепления знаний и приобретения практического опыта в рабочей программе по отдельным темам содержатся задания для практических занятий, при выполнении которых необходимо выполнить решение задач.

При **решении задач** следует обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если существует несколько путей решения задачи, то нужно сравнить их и выбрать рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения задачи. Решение задач следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения сопровождаются комментариями, схемами, формулами.

На практических занятиях по дисциплине студентам предлагается **проанализировать и решить практические ситуации, представленные в виде бизнес-кейсов**, что способствует формированию у студентов исследовательских и аналитических способностей, а также профессиональных навыков и умений в части решения проблем управления бизнес-процессами предприятий различных отраслей и сфер деятельности.

Под бизнес-кейсом понимается описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у студентов самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Процесс решения бизнес-кейсов можно разделить на ряд этапов. Для этого рекомендуется придерживаться следующей последовательности выполнения работ:

1. Выпишите из теоретических разделов учебного курса ключевые идеи, соответствующие тематике кейса, что в дальнейшем позволит Вам оперировать необходимыми концептуальными и методическими подходами при его решении.
2. Проведите предварительное ознакомление с содержанием кейса для формирования общего представления о нем.
3. Ознакомьтесь с вопросами к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли суть задач, которые предстоит решить.
4. Прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факты или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Установление причины проблемы или проблем, рассматриваемых в кейсе.
6. Соотнесите выписанные ранее теоретические положения курса с теми задачами, которые Вам предлагается решить в процессе работы над кейсом.

Обсуждение кейса на занятии, проводимое на следующем после его анализа этапе, может осуществляться либо через организацию дискуссии между студентами, либо посредством индивидуального или группового опроса, в ходе которого они дают формальную устную оценку ситуации и предлагают собственные варианты решения поставленных вопросов.

Цели решения кейса считаются достигнутыми, если студентами:

- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, поставленных в кейсе;

- были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные необходимой аргументацией.

Знания и умения, полученные студентами в процессе решения бизнес-кейсов, могут быть использованы на последующих этапах изучения цикла дисциплин, при прохождении производственной и преддипломной практик и выполнении выпускной квалификационной работы.

## **8. ИЗДАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИБЛИОТЕЧНЫХ СИСТЕМ: ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Елохов А.М. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с. [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=486424>
2. Магер В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478407>
3. Агарков А. П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017.- 208 с.. [Электронный ресурс] <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>
4. Герасимов Б.И. Управление качеством: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б.И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 216 [Электронныйресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=425931>
5. Аристов О.В.Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 224 [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=375269>

### **8.2. Дополнительная литература**

6. Магомедов Ш. Ш.Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415054>
7. Герасимов Б.И. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406876>
8. Шестопап Ю.Т.Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389993>
9. Герасимов Б.И.Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.:

Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с. [Электронный ресурс]:  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=401937>

10. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2015. - 532 с. [Электронный ресурс]: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **9.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Российский портал открытого образования адрес доступа: <https://openedu.ru>
2. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» адрес доступа: <http://intuit.ru>
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» адрес доступа: <http://elibrary.ru>
4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов  
[http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie\\_progr/Metod\\_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01\\_Metod\\_rek.pdf](http://www.mgirm.ru/userfiles/file/Rabochie_progr/Metod_doc/Ekonomika/BUX/b1.v.dv.07.01_Metod_rek.pdf)

### **9.2. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

1. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс» (адрес доступа: <http://www.consultant.ru>),
2. Сайт Информационно-правовой системы "Законодательство России" (адрес доступа: <http://www.pravo.msk.rsnet.ru>),
3. Сайт «Управление изменениями в компании» (адрес доступа: <http://markus.spb.ru/>),

## **10. ЛИЦЕНЗИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Microsoft Office 2003; Microsoft Office 2010 Standart; Microsoft Office 2010 Professional Plus,
2. Microsoft Imagine,
3. Eset Nod 32 Antivirus 4,
4. SunRav Test OfficePro 6,

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Занятия лекционного типа, практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация по дисциплине проводятся в учебных аудиториях.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и

техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (компьютерная техника с соответствующим программным обеспечением, видеопроектор для просмотра презентаций, демонстрационный экран).

Для проведения занятий используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации к рабочей программе учебной дисциплины (презентации к занятиям лекционного типа).

Для проведения тестирования используются компьютерные классы, оснащенные персональными компьютерами с лицензионным программным обеспечением.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал, 201 аудитория) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

## **12. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

**Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья** при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

**В целях освоения программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья институт обеспечивает:**

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

**Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья** может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.**

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа;
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

**Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.**

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

– для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные материалы:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных материалов</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)

С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной образовательной среды, проверка письменной работы
--	---	--

– студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту (экзамену), разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены институтом или могут использоваться собственные технические средства;

– процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа;
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;

– перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2. Доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3. Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

**Издания электронных библиотечных систем: перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

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

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – мультимедийное оборудование, специальное оборудование для студентов с нарушениями слуха; источники питания для индивидуальных технических средств;

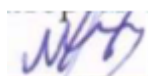
- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером и специальным оборудованием для студентов с нарушениями зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья.

В учебные аудитории должен быть обеспечен беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Автор(ы)-составитель(и):

к.э.н., доцент кафедры  
экономики и бизнес-  
информатики



М.Н. Щукин



Рецензент, к.э.н., доцент, зав.  
каф. кафедрой экономики и  
бизнес-информатики



Т.В. Глухова

Заведующий библиотекой



С.Н. Астайкина

Программа одобрена на заседании кафедры бухгалтерского учета и  
налогообложения «29» августа 2017 года, протокол № 1.

И.о. зав. каф. кафедрой  
бухгалтерского учета и  
налогообложения, к.э.н.



О.В. Мурзаева

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОРДОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
Кафедра бухгалтерского учета и налогообложения**

УТВЕРЖДЕНО  
на Научно-методическом совете  
протокол №1 от 29 августа 2017 г.

Председатель



Л.А. Коханец

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«Управление качеством»**

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Профиль: «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Форма обучения:  
Очная, заочная

Квалификация выпускника  
Бакалавр

Форма обучения:  
очная, заочная

Саранск 2017

# 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

№ n/n	Контролируемые темы (разделы) дисциплины <sup>1</sup>	Контр олиру емая компе тенци я, код	Оценочные материалы <sup>2</sup>	
			Наименование	Уровень сложности
1	Сущность качества продукции. Показатели и методы оценки качества	ПК- 1 ПК- 4	опрос, тест	Репродуктивный  Реконструктивный
2	Системный подход к управлению качеством продукции	ПК- 1 ПК- 4	опрос, тест	Репродуктивный  Реконструктивный
3	Международные стандарты ИСО серии 9000	ПК- 1 ПК- 4	опрос, тест	Репродуктивный  Реконструктивный
4.	Правовое обеспечение управления качеством продукции	ПК- 1 ПК- 4	опрос, дискуссия, доклад	Репродуктивный  Реконструктивный  Творческий
5.	Организация и виды технического контроля	ПК- 1 ПК- 4	опрос, решение задач	Репродуктивный  Реконструктивный Творческий
6.	Новейшие методы управления качеством	ПК- 1 ПК- 4	опрос, дискуссия, бизнес-кейс	Репродуктивный  Реконструктивный Творческий
7	Управление качеством на рабочих местах	ПК- 1 ПК- 4	опрос, доклад, дискуссия	Репродуктивный  Реконструктивный Творческий
8	Экономика управления качеством	ПК- 1 ПК- 4	опрос, бизнес-кейс, итоговое тестирование	Репродуктивный  Реконструктивный Творческий

## **2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Перечень вопросов для опроса репродуктивного и реконструктивного уровня сложности**

#### **ТЕМА 1. Сущность качества продукции. Показатели и методы оценки качества**

1. Появление и развитие управления качеством.
2. Управление качеством в общей системе менеджмента.
3. Зарубежный опыт управления качеством.
5. Российский опыт управления качеством.
5. Понятие и значение качества. Философия качества.
6. Качество как экономическая категория.
7. Закономерность непрерывного совершенствования качества.
8. Классификация показателей качества продукции, дайте характеристику этих показателей.

#### **ТЕМА 2. Системный подход к управлению качеством продукции**

1. Охарактеризуйте этапы жизненного цикла продукции.
2. Дайте определение «петли качества» и охарактеризуйте основные ее стадии.
3. Обоснуйте роль международной организации по стандартизации.
4. Охарактеризуйте этапы развития систем качества и их особенности.
5. Назовите основные принципы преобразования Э. Деминга, приведите примеры их применения.

#### **ТЕМА 3. Международные стандарты ИСО серии 9000**

1. Охарактеризуйте основные особенности стандартов ИСО серии 9000.
2. Назовите основные принципы менеджмента качества.
3. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
4. Как вы считаете, почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам.
5. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?

#### **ТЕМА 4. Правовое обеспечение управления качеством продукции**

1. Дайте определение понятиям «стандарт» и «стандартизация».
2. Перечислите виды стандартов.
3. Охарактеризуйте виды сертификации.

### **ТЕМА 5. Организация и виды технического контроля**

1. Дайте определение и обоснуйте роль ОТК в процессах управления качеством.
2. Назовите виды испытаний, охарактеризуйте их.
3. Охарактеризуйте понятие «метрология».

### **ТЕМА 6. Новейшие методы управления качеством**

1. Охарактеризуйте концепцию Дома качества.
2. Что такое «бенчмаркинг»? Охарактеризуйте его роль в сфере управления качеством.
3. Дайте определение «реинжиниринга». Обоснуйте необходимость его применения.

### **ТЕМА 7. Управление качеством на рабочих местах**

1. Обоснуйте роль рабочих ячеек.
2. Перечислите направления совершенствования стандартов в организации.
3. Раскройте сущность метода 5 С.

### **ТЕМА 8. Экономика управления качеством**

1. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?
2. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
3. В чем состоят основные преимущества систем менеджмента качества?

### **Шкалы и критерии оценки знаний студентов по результатам проведения опросов**

**Оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту за глубокий, осмысленный, полный по содержанию ответ на задаваемые вопросы, не требующий дополнений и уточнений. Характеризуется последовательностью, логикой изложения, умением студента подтверждать основные теоретические положения практическими примерами, наличием собственной точки зрения на излагаемую проблему.

**Оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется за содержательный полный ответ, требующий лишь незначительных уточнений и дополнений, которые студент может сделать самостоятельно после наводящих вопросов преподавателя. Допускаются такие незначительные недочеты в ответе студента как отсутствие самостоятельного вывода, нарушение последовательности в изложении, речевые ошибки и др.

**Оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется, если содержание материала раскрыто, но недостаточно глубоко. Ответ требует серьезных дополнений, не всегда последователен и логичен, не всегда содержит обобщения и

выводы, однако, студент понимает основные положения вопроса, оперирует базовыми понятиями дисциплины.

**Оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется студенту, который не может изложить содержание материала, не знает основных понятий, не отвечает на дополнительные и наводящие вопросы преподавателя.

## **Перечень тем для дискуссии реконструктивного и творческого уровня сложности**

1. «Особенности правового обеспечения управления качеством продукции» *(тема 4)*.
2. «Структурирование функции качества - систематизированный путь развертывания нужд и пожеланий потребителя» *(тема 6)*.
3. «Устранение потерь, снижающих эффективность работы предприятия» *(тема 7)*.

### **Шкалы и критерии оценки:**

**Оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если он активно участвует в дискуссии, глубоко усвоил программный материал, четко и логически верно его излагает, свободно справляется с вопросами, правильно обосновывает ответы и приводит примеры, убедительно доказывает свою точку зрения.

**Оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется, если ответы на вопросы даны в целом правильно, однако неполно. Логика ответов достаточно хорошо выстроена. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы. Базовая терминология усвоена хорошо.

**Оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется, если до конца не раскрыт ни один вопрос, студент не в состоянии раскрыть содержание основных общетеоретических терминов, в знаниях имеются существенные пробелы, логика ответов недостаточно хорошо выстроена.

**Оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется студенту, который не участвует в дискуссии или не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе на вопросы, не способен подкрепить свой ответ примерами.

## **Перечень тем для докладов реконструктивного уровня сложности**

### **ТЕМА 4. Правовое обеспечение управления качеством продукции**

#### **Темы для докладов:**

1. Основные виды регулирующей деятельности государства.
2. Технические регламенты и их виды.
3. Принципы стандартизации.

### **ТЕМА 7. Управление качеством на рабочих местах**

#### **Темы для докладов:**

1. Пять золотых правил работы рабочей ячейки.
2. Организационные и операционные стандарты.
3. Концепция обучающего предприятия.

#### **Шкалы и критерии оценки:**

**Оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется, если доклад соответствует всем указанным требованиям, обнаружено отличное знание и глубокое понимание темы, а также умение пользоваться материалом для раскрытия темы. Суждения и аргументы раскрываются с опорой на теоретические положения, выводы и фактический материал.

**Оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется, если доклад содержит не в полной мере необоснованные высказывания по излагаемым вопросам. Студент в целом раскрывает тему доклада, обнаруживая хорошее знание проблемы, умение пользоваться материалом, делать необходимые выводы и обобщения, но содержатся отдельные неточности в выражении мыслей.

**Оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется, если тема доклада в полном виде не раскрыта, но содержание ответа свидетельствует о его понимании темы доклада.

**Оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется, если содержание доклада не излагается и не оценивается или доклад выполнен несамостоятельно.



## **Тестовые задания репродуктивного уровня сложности (темы 1, 2,3)**

### **ТЕМА 1. Сущность качества продукции. Показатели и методы оценки качества.**

1. Показатели качества, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции и обуславливающие область ее применения, - это:
  - а) показатели технологичности;
  - б) показатели стандартизации;
  - в) показатели назначения.
2. Показатели, показывающие свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени, - это:
  - а) показатели ремонтпригодности;
  - б) показатели безотказности;
  - в) показатели экономичности.
3. Показатели, характеризующие систему «человек - изделие - среда», - это:
  - а) эргономические показатели;
  - б) показатели технологичности;
  - в) экологические показатели.
4. Скрытый (внутренний) дефект продукции - это дефект, который:
  - а) обнаружен во внутренних элементах продукции;
  - б) не может быть выявлен в силу несовершенства средств контроля;
  - в) обнаружен работником отдела технического контроля фирмы.
5. Потенциально ненадежный продукт - это:
  - а) продукт с внешним дефектом;
  - б) продукт, забракованный при прохождении технического контроля;
  - в) продукт с внутренним дефектом;
6. Уровень качества продукции - это:
  - а) степень соответствия показателей качества продукции нормативным значениям;
  - б) процентное содержание дефектной продукции в общем объеме выпуска;
  - в) относительная характеристика ее качества, основанная на сравнении показателей качества с показателями качества лучших отечественных и зарубежных аналогов.
7. Метод определения показателей качества, основанный на восприятии информации об объекте органами чувств человека, - это:
  - а) органолептический; б) измерительный; в) регистрационный.
8. Метод определения показателей качества, основанный на получении информации путем подсчета числа определенных событий, предметов или затрат, - это:
  - а) экспертный;
  - б) регистрационный;
  - в) социологический.

9. При расчете показателя конкурентоспособности продукции используются:

- а) индекс технических параметров (индекс качества);
- б) индекс экономических параметров (индекс цен);
- в) индекс технических параметров и индекс экономических параметров.

10. Значение показателя конкурентоспособности у вида продукции, который следует рекомендовать к дальнейшему производству, равно:

- а) 1,3; б) 106; в) 54.

## **ТЕМА 2. Системный подход к управлению качеством продукции**

1. Петля качества - это:

а) совокупность дефектов, понижающих конкурентоспособность продукции;

б) потеря фирмой потребителей из-за низкого качества продукции;

в) схема, отражающая непрерывность процесса формирования и поддержания качества.

2. Система управления качеством продукции - это:

а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;

б) совокупность подразделений отдела технического контроля;

в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

3. Под управлением качеством продукции понимают:

а) план совершенствования деятельности в области качества;

б) постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование.

в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

4. Системный подход к управлению качеством продукции - это:

а) проведение мероприятий по обеспечению качества продукции;

б) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;

в) проведение комплекса мероприятий, направленных на обеспечение и повышение качества продукции.

5. Развитие систем управления качеством шло по линии:

а) более полного охвата стадий жизненного цикла продукции;

б) охвата все большего числа рабочих мест на предприятии;

в) сосредоточения внимания на стадии изготовления продукции.

6. Система бездефектного изготовления продукции - это:

а) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;

б) система, направленная на обеспечение бездефектного труда на предприятии;

в) совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

7. Первая версия международных стандартов ИСО 9000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

8. Первая версия международных стандартов ИСО 14000 была принята:

- а) в 1947 г.;
- б) в 1987 г.;
- в) в 1996 г.

9. Международные стандарты принимаются:

- а) агентством по техническому регулированию и метрологии;
- б) национальными органами по стандартизации;
- в) международной организацией по стандартизации.

10. Ответственность за эффективное функционирование системы качества возлагается:

- а) на руководителя предприятия;
- б) на всех сотрудников;
- в) на начальника отдела технического контроля.

### **ТЕМА 3. Международные стандарты ИСО серии 9000**

1. Стандарты серии ИСО 9000 были разработаны для:

- а) укрепления взаимопонимания и доверия между поставщиками и потребителями продукции из разных стран;
- б) достижения взаимного признания сертификатов на системы качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации разных стран;
- в) оказания содействия и методической помощи организациям в создании эффективно функционирующих систем качества.

2. Система менеджмента качества - это:

- а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;
- б) система менеджмента для руководства и управление организацией применительно к качеству;
- в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

3. Специальный процесс - это:

- а) процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно;
- б) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы;
- в) последовательность выполнения определенных операций.

4. Верификация - это:

- а) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;
- б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств

того, что установленные требования были выполнены;

в) предъявление сертификата, подтверждающего уровень качества продукции.

5. Методом, подтверждающим соответствие продукции специального процесса, является:

а) верификация; б) сертификация; в) валидация.

6. Документ, являющийся отправной точкой для деятельности организации по управлению качеством, - это:

а) политика в области качества организации;

б) выбранный стандарт серии ИСО 9000;

в) руководство по качеству организации.

7. Вид деятельности, позволяющий организации осуществлять проверку своей деятельности с целью определения эффективности системы менеджмента качества и ее соответствия стандартам ИСО 9000, - это:

а) сертификация системы менеджмента качества аккредитованным органом;

б) внутренний аудит системы менеджмента качества;

в) применение статистических методов контроля.

8. Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, - это:

а) руководство по качеству;

б) политика в области качества;

в) документированные процедуры.

9. Предупреждающее действие - это:

а) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

б) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

в) действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

10. Политика в области качества - это:

а) документ, определяющий систему менеджмента качества организации;

б) документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;

в) общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

### **Шкалы и критерии оценки:**

- **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если даны правильные ответы от 80-100% тестовых вопросов;

- **оценка «хорошо» (4 балла)** – выставляется студенту, если даны правильные ответы от 60-70% тестовых вопросов;

- **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** – выставляется студенту, если даны правильные ответы на 50% тестовых вопросов;

- **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** – выставляется студенту,

если даны правильные ответы на менее 50% тестовых вопросов.

### **Задачи реконструктивного и творческого уровня сложности**

## **ТЕМА 5. Организация и виды технического контроля**

### **Задача 1**

Определите число контролеров для обслуживания контрольных пунктов окончательной приемки деталей по следующим исходным данным. Годовая программа деталей  $N_a = 500$  тыс. шт.,  $N_b = 750$  тыс. шт.,  $N_v = 135$  тыс. шт.,  $N_r = 600$  тыс. шт. Средняя трудоемкость поверки одной детали ( $t_{кн}$ ) соответственно составляет: 0,5; 1,0; 1,5; 1,0 мин. Выборочность контроля ( $P_v$ ) по наименованиям деталей: по детали А — 15 %; Б — 10 %; В — 20 %; Г — 10%. Число контрольных промеров на одну деталь ( $P_{кз}$ ): по А — 3; Б — 2; В — 2; Г — 3. Годовой эффективный фонд времени работы одного контролера  $F_z = 1835$  ч.

### **Задача 2**

Механический цех № 1, работая по системе бездефектного изготовления и сдачи продукции ОТК с первого предъявления, имел следующие показатели:

Количество деталей, предъявленных на контроль - 40,96 тыс. шт;

Количество деталей, принятых с первого предъявления - 40,84 тыс. шт.;

Определите процент сдачи продукции ОТК с первого предъявления.

#### **Критерии и шкалы оценки:**

##### **Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, который:**

Правильно выполнил задания, свободно владеет учебным материалом по изучаемой теме, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании изученного материала при решении задач.

##### **Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, который:**

Правильно выполнил задания, знает основные понятия по изучаемой теме, однако в интерпретации полученных результатов испытывает некоторые затруднения.

##### **Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется студенту, который:**

При выполнении заданий допустил ошибки. Наблюдаются проблемы в применении теоретических знаний при решении практических задач.

##### **Оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, у которого:**

Наблюдаются серьезные недостатки при решении задач, неправильно

выполнено задание, задача не решена.

## **Практические ситуации для анализа и решения (бизнес-кейсы) творческого уровня сложности**

### **ТЕМА 6. Новейшие методы управления качеством**

#### **Бизнес-кейс**

#### **«Метод развертывания функций качества QFD»**

Перечислите основные требования потребителей к процессу работы библиотеки Мордовского гуманитарного института; к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия; к работе буфета. Каким образом может быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого примера.

### **ТЕМА 8. Экономика управления качеством**

#### **Бизнес-кейс**

#### **«Применение методов маржинального анализа и кост-менеджмента для оценки целесообразности и эффективности выпуска инструкций по эксплуатации на предприятии»**

Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания. Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования — еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц.

Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов — 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) — 60; изделие В и С — по 20 каждое (снабжены инструкциями). Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц.

#### **Вопросы**

Используя методы маржинального анализа и кост-менеджмента оцените целесообразность и эффективность выпуска инструкций по эксплуатации на предприятии. Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

**Шкалы и критерии оценки:**

**Оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется, если было сформулировано и проанализировано большинство проблем, поставленных в кейсе; были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные необходимой аргументацией.

**Оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется, если обучающийся, успешно выполняет предусмотренные практические задания, однако допущены небольшие неточности, выводы отражают причинно-следственные связи, логичны и грамотно сформулированы. Предложения конкретны, но недостаточно аргументированы.

**Оценки «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется, если обучающийся справляется с выполнением практических заданий, но не уверено и не в полном объеме владеет методами анализа. Предложения носят не конкретный и не аргументированный характер.

**Оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется обучающемуся допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных практических заданий. Выводы сформулированы с редакционными погрешностями, отсутствуют предложения.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

#### **Локальные нормативные акты института, регламентирующие процедуры оценивания**

1. Положение о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
2. Положение о рейтинговой системе оценки знаний студентов.
3. Положение о проведении компьютерного тестирования студентов.
4. Положение о самостоятельной работе студентов.
5. Положение о рабочей программе
6. Положение об оценочных и методических материалах для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и ГИА

#### **Процедура оценивания знаний, умений и навыков обучающихся**

В начале изучения дисциплины преподаватель доводит до сведения обучающихся информацию о формах, сроках проведения, шкалах и критериях оценки конкретных заданий; в течение семестра ведет учет текущей успеваемости каждого обучающегося.

#### **Максимальное количество баллов по видам оценочных материалов**

	Наименование оценочного материала							Итого
	Опрос	Дискуссия	Доклад	Тестирование по темам	Бизнес-кейс	Задача	Итоговое тестирование	
Количество баллов	40	15	10	15	10	5	5	100

Обучающийся освобождается от экзамена с оценкой:

- «отлично» – если, имеет не менее 85 баллов;
- «хорошо» – если, имеет от 70 до 84 баллов;
- «удовлетворительно» – если, имеет от 55 до 69 баллов.

Обучающийся, имеющий менее 55 рейтинговых баллов, сдает экзамен по дисциплине.

Обучающийся, желающий получить более высокую оценку, чем оценка полученная в результате учета текущей успеваемости обучающегося в балльно-рейтинговой системе – сдает экзамен.



ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОРДОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА И НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНО  
на Научно-методическом совете  
протокол №1 от 29.08.2017 г.

Председатель  Л.А. Коханец

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИЛИНЕ  
«Управление качеством»**

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Профиль: «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Квалификация выпускника  
Бакалавр

Форма обучения:  
Очная, заочная

Саранск 2017

# **1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## **Перечень типовых контрольных вопросов для оценки знаний на экзамене**

1. Понятие качества продукции.
2. Классификация показателей качества продукции.
3. Значение повышения качества продукции.
4. Качество и конкурентоспособность продукции.
5. Методы оценки уровня качества продукции.
6. Стадии формирования качества продукции.
7. Отечественный опыт управления качеством.
8. Основные этапы развития систем качества.
9. Принципы управления качеством Э. Деминга.
10. Деятельность международной организации по стандартизации в области обеспечения качества.
11. Основные особенности стандартов ИСО серии 9000.
12. Принципы менеджмента качества.
13. Процессный подход к управлению качеством.
14. Структура документации системы менеджмента качества.
15. Подготовка системы менеджмента качества к сертификации.
16. Основы технического регулирования в России.
17. Стандартизация в Российской Федерации.
18. Оценка соответствия.
19. Система технического контроля.
20. Испытания и их виды.
21. Статистический приемочный контроль.
22. Входной контроль качества продукции.
23. Методы управления качеством.
24. Развертывание функции качества.
25. Концепция дома качества.
26. Точки управления и точки контроля.
27. Бенчмаркинг.
28. Реинжиниринг.
29. Методы обеспечения качества на рабочем месте.
30. Поддержка и совершенствование стандартов.
31. Устранение потерь.
32. Экономические категории качества.
33. Затраты на качество и их классификация.
34. Учет затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации.

## Типовые контрольные задачи (задания) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на экзамене

### Задача 1

Для исследования качества процесса изготовления стальных осей на токарном станке были измерены диаметры 90 осей. Результаты измерений приведены в табл. 1

Таблица 1

Результаты измерений диаметров стальных осей

Номер наблюдений	Результаты наблюдений (измерений)									
1–10	2,510	2,517	2,522	2,533	2,510	2,532	2,522	2,502	2,530	2,522
11–20	2,527	2,536	2,542	2,524	2,542	2,514	2,533	2,510	2,524	2,526
21–30	2,529	2,523	2,514	2,519	2,519	2,524	2,513	2,518	2,532	2,522
31–40	2,520	2,514	2,521	2,514	2,533	2,502	2,530	2,522	2,530	2,521
41–50	2,535	2,523	2,510	2,542	2,524	2,522	2,535	2,540	2,528	2,525
51–60	2,533	2,510	2,532	2,522	2,502	2,515	2,520	2,522	2,542	2,540
61–70	2,525	2,515	2,526	2,530	2,532	2,528	2,531	2,545	2,524	2,522
71–80	2,531	2,545	2,526	2,532	2,522	2,520	2,522	2,527	2,511	2,519
81–90	2,518	2,527	2,502	2,530	2,522	2,531	2,527	2,529	2,528	2,519

### Задание:

Постройте гистограмму по этим данным. Вычислите основные характеристики качества протекания процесса по гистограмме.

### Задача 2

На четырех технологических линиях по выпуску сантехнических материалов за одну смену выпускаются: 1) фланцы стальные плоские; 2) фасонные части (муфты, ревизии); 3) решетки жалюзийные неподвижные; 4) задвижки параллельные фланцевые. В табл. 1 приведены данные по количеству изготавливаемых изделий и величине брака.

Таблица 1

Выпуск сантехнических материалов

Технологическая линия	Число выпущенных изделий за смену, шт.	Число дефектных изделий за смену, шт.	Доля дефектных изделий, %	Стоимость изделия, р.	Сумма потерь от брака на технологической линии, р.	Потери от брака, приходящиеся на одно качественное изделие, р.
T-1	1600	40	2,50	200		
T-2	2200	35	1,59	300		
T-3	1200	38	3,17	185		
T-4	800	20	2,5	280		

### Задание:

На основе представленных исходных данных сделайте предварительный вывод, на какой технологической линии наибольшие потери от брака.

### **Задача 3**

Предприятие выпускает кровельное железо. В течение месяца было произведено 9820 бракованных листов и, естественно, была поставлена задача – уменьшить брак. Данные по производству кровельных листов приведены в табл. 1

Таблица 1

Данные о браке при производстве кровельных листов

Вид брака	Количество некачественных изделий, шт.	Потери от единицы брака, р.
1	2	3
Боковые трещины	790	5,4
Шелушение краски	3400	3,7
Коробление	900	62,0

### **Задание:**

Для выявления причин возникновения брака и разработки мероприятий по их устранению необходимо построить диаграмму Парето.

### **Задача 4**

При проведении предупредительных мероприятий руководитель использовал детальную информацию об источниках затрат на внутренние потери при производстве оконных блоков.

Таблица 1

Источники затрат на внутренние потери  
при производстве оконных блоков

Код	Источник затрат на внутренние потери	Сумма, р.	Доля, %
C1	Отходы производства	121890	27
C2	Переделки и ремонт	57100	13
C3	Анализ неисправностей и отказов	7300	2
C5	Снижение сорта	260800	58
C6	Отходы, переделки, ремонт, возникшие по вине поставщиков	4850	1
ИТОГО:		451940	100

### **Задание:**

На основе данных табл. 1:

Построить диаграмму Парето (рубли – источники затрат).

Определить наиболее существенные элементы затрат, которые необходимо уменьшить.

### **Задача 5**

На основе отчета по затратам на качество высшему руководству, приведенного в табл. 1:

Таблица 1

### Затраты на качество

Затраты на качество от общего объема продаж, %	Месяцы											
	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
На предупредительные мероприятия	0,3	0,3	0,6	0,9	0,7	0,7	1,0	1,2	1,4	1,3	1,2	1,2
На контроль	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,6	2,7	1,9	1,7	1,5	1,5
На внутренние потери	6,1	6,0	5,7	5,0	4,7	4,8	3,1	3,0	2,6	2,8	2,6	2,7
На внешние потери	2,8	2,7	2,7	2,5	2,6	2,5	2,1	1,9	1,5	0,8	0,5	0,2
Общие затраты												
Экономия												

#### Задание:

Вычислите общие затраты на качество.

Постройте график зависимости каждой из категорий затрат по месяцам.

#### Задача 6

Построить диаграмму Исикава на тему: «Качество обучения в МГИ».

#### Задача 7

5 декабря 2015 года в магазине электробытовой техники приобретен цветной телевизор, на который изготовителем был установлен гарантийный срок –1 год. 7 декабря 2009 года покупатель обратился в магазин с просьбой заменить телевизор новым, поскольку купленный телевизор вышел из строя. Продавец отказался удовлетворить требования, мотивируя это тем, что гарантийный срок на телевизор истек .

#### Задание:

Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте ответ.

#### Задача 8

Гражданка Иванова Л.Я. заказала в ателье женский костюм. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля 2016г. Она пришла за костюмом 11 июля, но приемщица сообщила, что он еще не готов, так как закройщик болен, и предложила прийти через неделю. 18 июля Иванова Л.Я. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Иванова Л.Я. потребовала от ателье расторжения договора и выплаты неустойки за каждый день просрочки. Однако администрация ателье отказала Ивановой Л. Я. в

выплате неустойки, мотивируя это тем, что заказ не был выполнен вследствие болезни закройщика.

**Задание:**

Правы ли администрация? Обоснуйте ответ.

**Задача 9**

1 ноября 2009 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже.

**Задание:**

Вправе ли фирма превышать стоимость работ? Обоснуйте ответ.

**Задача 10**

Сидоров П.И. купил холодильник, который через шесть месяцев вышел из строя. Специалист сервисного центра, осмотрев холодильник, пояснил, что дефект производственного характера и отремонтировать его можно только в условиях мастерской, длительность ремонта составляет 20 дней. В сервисном центре покупателю предложили самостоятельно доставить товар в мастерскую, в предоставлении на время ремонта другого холодильника было отказано.

**Задание:**

Правы ли специалисты сервисного центра. Обоснуйте ответ.

**Задача 11**

Покупатель купил разборный кухонный гарнитур импортного производства. Когда приступил к сборке, то обнаружил, что инструкция по сборке кухонного гарнитура выполнена на иностранном языке, в результате покупатель не смог собрать гарнитур.

**Задание:**

Как должен поступить в этой ситуации покупатель? Обоснуйте ответ.

## **Шкалы и критерии оценки на экзамене**

### **Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который:**

**Знает** теоретические основы, принципы и показатели, особенности и методы управления качеством; способы сбора и анализа данных для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов и влияющих на качество продукции; принципы и порядок построения и применения моделей, описывающих хозяйственные явления и процессы управления качеством.

**Умеет** использовать приобретенные теоретические знания, практические умения и навыки в процессе управления качеством, на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты.

**Владеет** навыками сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов по решению вопросов в области управления качеством и обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых решений. Задача решена правильно.

### **Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который:**

**Знает** теоретические основы, принципы и показатели, особенности и методы управления качеством; способы сбора и анализа данных для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов и влияющих на качество продукции; принципы и порядок построения и применения моделей, описывающих хозяйственные явления и процессы управления качеством, но допускает при ответах некорректности в целом не искажающие сущности рассматриваемых вопросов.

**Умеет** использовать приобретенные теоретические знания, практические умения и навыки в процессе управления качеством, на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты, но допустил небольшие ошибки при изложении материала, не искажая содержания ответа по существу вопроса.

**Владеет** навыками сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов по решению вопросов в области управления качеством и обосновывает целесообразность и эффективность предлагаемых решений, но допускает неточности. Задача решена правильно, но без достаточной аргументации.

**Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который:**

**Не в полной мере знает** теоретические основы, принципы и показатели, особенности и методы управления качеством; способы сбора и анализа данных для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов и влияющих на качество продукции; принципы и порядок построения и применения моделей, описывающих хозяйственные явления и процессы управления качеством.

**Не в полной мере умеет** использовать приобретенные теоретические знания, практические умения и навыки в процессе управления качеством, на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты.

**Частично владеет** навыками сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов по решению вопросов в области управления качеством и не достаточно аргументировано обосновывает целесообразность и эффективность предлагаемых решений. Задача решена с ошибками.

**Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который:**

**Допускает существенные пробелы в знаниях** теоретических основ, принципов и показателей, особенностей и методов управления качеством; способов сбора и анализа данных для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов и влияющих на качество продукции; принципов и порядка построения и применения моделей, описывающих хозяйственные явления и процессы управления качеством.

**Не умеет** использовать приобретенные теоретические знания, практические умения и навыки в процессе управления качеством, на основе экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты.

**Не владеет** навыками сбора, анализа исходных данных, необходимых для расчёта экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов по решению вопросов в области управления качеством и не может обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых решений. Задача не решена.



## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Локальные нормативные акты института, регламентирующие процедуры оценивания**

1. Положение о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
2. Положение о рейтинговой системе оценки знаний студентов.
3. Положение о самостоятельной работе студентов.
4. Система менеджмента качества стандарт организации единые требования к оформлению курсовых и выпускных квалификационных работ.
5. Положение о проведении компьютерного тестирования студентов.
6. Положение об оценочных и методических материалах для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и ГИА.

### **Процедура оценивания знаний, умений и навыков обучающихся на экзамене**

В ходе экзамена студент имеет право пользоваться рабочей программой и калькулятором.

Во время экзамена допускается присутствие в аудитории не более 6 обучающихся, запрещается использовать средства связи.

Экзамен проводится по одному экзаменационному билету. Каждый обучающийся самостоятельно выбирает экзаменационный билет один раз посредством произвольного извлечения. В экзаменационные билеты включаются два теоретических вопроса и задача. При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу. На подготовку ответа первому студенту предоставляется 20 минут, остальные экзаменуемые сменяют друг друга и отвечают в порядке очереди. После ответа на все вопросы билета и решения задачи экзаменуемому могут быть заданы дополнительные и уточняющие вопросы.

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную сдачу экзамена.