



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)

Институт экономики
Кафедра экономики и информационных технологий



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-
воспитательной работе, доцент
А.В. Дмитриев
«20» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация системы менеджмента качества

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки
Управление качеством в производственно-технологических системах

Форма обучения
Очная

Казань – 2021

Составитель: Доцент, к.э.н., доцент _____
Подпись Сафиуллин Ильнур Наилевич

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании кафедры экономики и информационных технологий «28» апреля 2021 года (протокол № 14)

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор _____
Подпись Газетдинов Миршарип Хасанович

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии института экономики
«11» мая 2021 года (протокол № 13)

Председатель методической комиссии:
Доцент, к.э.н., доцент _____
Подпись Авхадиев Фаяз Нурисламович

Согласовано:
Директор _____
Подпись Низамутдинов Марат Мингалиевич

Протокол ученого совета института экономики № 9 от «11» мая 2021 года

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения ОПОП по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, направленность (профиль) «Управление качеством в производственно-технологических системах», обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организация системы менеджмента качества»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен определять и согласовывать требования к продукции, установленных потребителями и необходимых для эксплуатации продукции	ПК-1.4. Организует работу по сертификации и функционированию системы менеджмента качества.	Знать: сущность и задачи системы менеджмента качества, теоретические основы и своевременную практику подтверждения соответствия и обеспечения безопасности продукции Уметь: анализировать и оценивать системы менеджмента качества Владеть: навыками разработки и функционированию системы менеджмента качества организации
ПК-4 Способен анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции, разрабатывать планы мероприятий по их устранению	ПК-4.5. Разрабатывает рекомендации, необходимые для устранения недостатков и улучшения качества	Знать: основные подходы к определению категории качества; организационные и социальные аспекты качества; функции контроля и оценки качества продукции; терминологию в области управления качеством Уметь: применять и анализировать возможность применения современных моделей управления качеством в организации Владеть: навыками разработки рекомендаций, необходимых для устранения недостатков и улучшения качества

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (интегрированная оценка уровня сформированности компетенций)

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ПК-1.4. Организует работу по сертификации и функционированию системы менеджмента качества.	Знать: сущность и задачи системы менеджмента качества, теоретические основы и современную практику подтверждения соответствия и обеспечения безопасности продукции	Фрагментарные знания сущности и задач системы менеджмента качества, теоретических основ и современной практики подтверждения соответствия и обеспечения безопасности продукции	Общие, но не структурированные знания сущности и задач системы менеджмента качества, теоретических основ и современной практики подтверждения соответствия и обеспечения безопасности продукции	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания сущности и задач системы менеджмента качества, теоретических основ и современной практики подтверждения соответствия и обеспечения безопасности продукции	Сформированные систематические знания сущности и задач системы менеджмента качества, теоретических основ и современной практики подтверждения соответствия и обеспечения безопасности продукции
	Уметь: анализировать и оценивать системы менеджмента качества	Частично освоенное умение анализировать и оценивать системы менеджмента качества	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение анализировать и оценивать системы менеджмента качества	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение анализировать и оценивать системы менеджмента качества	Сформированное умение анализировать и оценивать системы менеджмента качества
	Владеть: навыками разработки и функционированию системы менеджмента качества организации	Фрагментарные владение навыками разработки и функционированию системы менеджмента качества организации	В целом успешное, но не систематическое владение навыками разработки и функционированию системы менеджмента качества организации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения навыками разработки и функционированию системы менеджмента качества организации	Успешное и систематическое владение навыками разработки и функционированию системы менеджмента качества организации

			ганизации	низации	
ПК-4.5. Разраба- тывает ре- коменда- ции, необ- ходимые для устра- нения не- достатков и улучше- ния каче- ства	Знать: ос- новные подходы к определе- нию кате- гории ка- чества; ор- ганизаци- онные и социаль- ные аспек- ты качест- ва; функ- ции кон- троля и оценки ка- чества продукции; термино- логию в области управления качеством	Фрагмен- тарные зна- ния основ- ных подхо- дов к опре- делению ка- тегории ка- чества; ор- ганизацион- ных и соци- альных ас- пектов каче- ства; функ- ций контро- ля и оценки качества продукции; терминоло- гии в облас- ти управле- ния качест- вом	Общие, но не структуриро- ванные зна- ния основных подходов к определению категории ка- чества; орга- низационных и социальных аспектов ка- чества; функ- ций контроля и оценки ка- чества про- дукции; тер- минологии в области управления качеством	Сформирован- ные, но содер- жащие отдель- ные пробелы знания основ- ных подходов к определению категории каче- ства; организа- ционных и со- циальных ас- пектов качест- ва; функций контроля и оценки качест- ва продукции; терминологии в области управ- ления качест- вом	Сформиро- ванные сис- тематические знания основ- ных подходов к определе- нию катего- рии качества; организааци- онных и со- циальных ас- пектов каче- ства; функций контроля и оценки каче- ства продук- ции; терми- нологии в об- ласти управ- ления качест- вом
	Уметь: применять и анализи- ровать возмож- ность примене- ния совре- менных моделей управления качеством в органи- зации	Частично освоенное умение при- менять и анализиро- вать воз- можность применения современ- ных моделей управления качеством в организации	В целом ус- пешное, но не систематиче- ски осущест- вляемое уме- ние приме- нять и анали- зировать возможность применения современных моделей управления качеством в организации	В целом ус- пешное, но со- держашее от- дельные пробле- мы умение применять и анализировать возможность применения современных моделей управ- ления качест- вом в органи- зации	Сформиро- ванное уме- ние приме- нять и анали- зировать возможность применения современных моделей управления качеством в организации
	Владеть: навыками разработки рекомен- даций, не- обходимых для устра- нения не- достатков и улучше- ния каче- ства	Фрагмен- тарное применение навыков разработки рекоменда- ций, необ- ходимых для устране- ния недос- татков и улучшения качества	В целом ус- пешное, но не систематиче- ское приме- нение навы- ков разработ- ки рекомен- даций, необ- ходимых для устранения недостатков и улучшения качества	В целом ус- пешное, но со- держашее от- дельные пробле- мы применение навыков разра- ботки рекомен- даций, необхо- димых для ус- транения недос- татков и улуч- шения качества	Успешное и систематиче- ское приме- нение навы- ков разработ- ки рекомен- даций, необ- ходимых для устранения недостатков и улучшения качества

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине (практике), допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине (практике) в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Таблица 3.1 – Типовые контрольные задания соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Индикатор достижения компетенции	№№ заданий (вопросов, билетов, тестов и пр.) для оценки результатов обучения по соотнесенному индикатору достижения компетенции
ПК-1.4. Организует работу по сертификации и функционированию системы менеджмента качества.	Вопросы для экзамена: 1-20 Тесты: 1-7
ПК-4.5. Разрабатывает рекомендации, необходимые для устранения недостатков и улучшения качества	Вопросы для экзамена: 21-44 Тесты: 8-15

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ для экзамена

1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики.
2. Управление качеством: сущность, роль и значение.
3. Начальные этапы развития деятельности по управлению качеством.
4. Комплексное управление качеством: понятие, основные положения.
5. Тотальное управление качеством: особенность, цели и основные черты.
6. Японский опыт управления качеством.
7. Развитие управления качеством в России.
8. Категории управления качеством: объект, субъект, методы и средства управления.
9. Факторы и принцип обеспечения качества продукции (работ, услуг).
10. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников.
11. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): процессный и системный подход к управлению качеством.
12. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): постоянное улучшение, принятие решений, взаимоотношения с поставщиками.
13. Функции управления качеством: взаимодействие с внешней средой, политика в области качества.
14. Функции управления качеством: планирование и организация работ по качеству.
15. Функции управления качеством: обучение и мотивация персонала, контроль качества.
16. Функции управления качеством: информация о качестве, разработка мероприятий, принятие решений, реализация мероприятий.
17. Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето.
18. Статистические методы контроля качества диаграмма Исикавы.
19. Статистические методы контроля качества: контрольные карты.
20. Статистические методы контроля качества: диаграмма разброса, метод расслоения, графики.

21. Национальные премии в области качества.
22. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели назначения.
23. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели надежности.
24. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели технологичности, стандартизации и унификации.
25. Показатели качества продукции (работ, услуг): эргономические, экологические показатели.
26. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели транспортабельности, безотказности и патентно-правовые.
27. Система менеджмента качества: общие требования.
28. Элементы СМК: ответственность руководства.
29. Элементы СМК: менеджмент ресурсов.
30. Элементы СМК: процессы жизненного цикла продукции.
31. Элементы СМК: измерение, анализ и улучшение.
32. Техническое регулирование в РФ: сущность и принципы.
33. Технические регламенты: понятие, цели принятия и виды.
34. Стандартизация: понятие, цели, принципы и ее роль в управлении качеством.
35. Виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации.
36. Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы.
37. Сертификация продукции (работ, услуг): определение, назначение и цели.
38. Эволюция сертификации в России.
39. Этапы разработки и внедрения систем качества на предприятиях.
40. Структура международных стандартов ИСО серии 9000.
41. Управление качеством на всех стадиях жизненного цикла продукции (работ, услуг).
42. Закон «О защите прав потребителя» и проблемы качества продукции (работ, услуг).
43. Виды юридической ответственности в области управления качеством.
44. Внутренние проверки системы качества в организациях.

**Примеры тестов для текущего контроля знаний
по дисциплине «Организация системы менеджмента качества».**

1. Представление о качестве основано на....

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства;
- г) всем вышеназванном.

2. Ценность продукции для производителя – это...

- а) максимально возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции.

3. Ценность продукции для потребителя – это..

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества.

4. Управление качеством...

- а) включает в себя менеджмент качества;
- б) то же, что менеджмент качества;
- в) является частью менеджмента.

5. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

- а) шесть фаз;
- б) пять фаз;
- в) четыре фазы.

6. Звезда качества не включает...

- а) систему мотивации;
- б) систему взаимоотношений с поставщиками;
- в) систему взаимоотношений с инвесторами.

7. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

8. Роль руководства компании в TQM:

а) руководители сосредоточены, в первую очередь, на вопросах общего менеджмента;

- б) эффективность TQM, в первую очередь, определяется руководством компании;
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

9. Какой из приведенных тезисов не верен? Внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечения и обучения всего персонала;
- б) мониторинг поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании.

10. Планирование качества – это..

а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;

- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

11. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании;
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

12. Менеджмент качества связан..

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компании;
- в) с внешними поставщиками компании.

13. Какая из функций не является функцией менеджмента качества?

- а) надзор за полнотой контроля качества;
- б) участие в проведении приемочного контроля;
- в) обучение персонала в области качества.

14. Сертификация – это..

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

15. Система сертификации действует на:

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Лекции оцениваются по посещаемости, активности, умению выделить главную мысль. Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям. Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и экзамена.

Критерии оценки зачета и экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на экзамене по дисциплине используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);

2. Более 70 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);

3. Не менее 51 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);

4. Менее 51 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета и экзамена в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.