

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнов Давид Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42ba19e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Всеобщее управление качеством»

для студентов направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах» направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

Тольятти, 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Всеобщее управление качеством» включена в основную профессиональную образовательную программу студентов направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах» направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» решением Президиума Ученого совета.

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М. Шемендюк
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Всеобщее управление качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденного Минобрнауки РФ от 9 февраля 2016 г. № 92.

Составил: к.т.н., доцент Панюков Д.И.

Согласовано: Директор научной библиотеки _____  В.Н. Еремина

Согласовано: Начальник управления информатизации _____  В.В. Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологии в сервисе»

Протокол № 13 от «22» 06 2018 г.

И.о. заведующего кафедрой УКиТС _____  к.т.н., доцент Е.А. Лисова

Согласовано: начальник учебно-методического отдела _____  Н.М. Шемендюк

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» является основой специальной подготовки студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством». Дисциплина «Всеобщее управление качеством» знакомит обучающихся с сущностью и понятием всеобщего управления качеством, интеграцией задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества, концепциями Деминга, Джурана, Кросби и других основоположников качества, использованием самооценки для управления качеством.

Основной целью преподавания данной дисциплины является формирование профессиональной направленности у обучающихся и овладение системой знаний по дисциплине «Всеобщее управление качеством».

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
- проведение мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК 8	Способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества.
ПК 10	Способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам (<i>лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемные лекции, семинар-круглый стол, семинар-дискуссия, решение разноуровневых и проблемных задач, др.</i>)	Средства и технологии оценки по указанным результатам (<i>собеседование, коллоквиум, тестирование, защита творческих проектов, др.</i>)
Знает: ПК 8 – основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством. ПК 10 – теоретические основы и	Лекции Самостоятельная работа (ответы на вопросы) Подготовка докладов и рефератов	Собеседование Компьютерное тестирование

современную практику всеобщего управления качеством; – классические и современные методы улучшения качества, используемые в промышленности и сервисе.		
Умеет: ПК 8 – осуществлять контроль эффективности СМК. ПК 10 – вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством; – находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества.	Практические работы Самостоятельная работа (ответы на вопросы) Подготовка рефератов	Защита рефератов и практических работ
Имеет практический опыт: ПК 8 – применения современных методов мониторинга и самооценки в области качества. ПК 10 – разработки мероприятий по улучшению качества.	Практические работы Самостоятельная работа (ответы на вопросы) Подготовка рефератов	Защита рефератов и практических работ

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана и должна быть логически связана с основными дисциплинами направления. Ее освоение осуществляется в 1 семестре. Дисциплина изучается в первом семестре, следовательно, для ее изучения необходимы знания, умения и компетенции, формируемые в рамках программ общего среднего образования.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
–	–	–
	Последующие дисциплины	
1	Аудит качества	ПК 5, ПК 9
2	Средства и методы управления качеством	ПК 1, ПК 3

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	144 ч.	–	144 ч.
Зачетных единиц	4 з.е.	–	4 з.е.
Лекции (час)	22	–	4
Практические (семинарские) занятия (час)	36	–	10
Лабораторные работы (час)	–	–	–
Самостоятельная работа (час)	59	–	121
Курсовой проект (работа) (+,-)	–	–	–
Контрольная работа (+,-)	–	–	+
Экзамен, семестр /час.	1 семестр / 27	–	1 семестр / 9
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	–	–	–
Контрольная работа, семестр	–	–	1 семестр

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

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки (устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, собеседование, письменная работа, тест, индивидуальные задания и др.)
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. История развития идей в области качества.	1/-/0,5	-/-/-	–	5/-/10	устный опрос
2	Тема 2. Место управления качеством в системе общего менеджмента.	1/-/1	8/-/2	–	6/-/12	устный опрос, письменные практические работы, подготовка доклада
3	Тема 3. Зарубежный опыт управления качеством. 1. Японский опыт управления качеством. 2. Американский опыт управления качеством. 3. Европейский опыт управления качеством.	2/-/0,5	-/-/-	–	8/-/16	устный опрос, защита, подготовка презентаций для защиты рефератов
4	Тема 4. Основные модели качества. 1. Петля качества.	2/-/0,5	4/-/-	–	6/-/12	устный опрос, письменная практическая

	2. Спираль качества. 3. Цикл непрерывного совершенствования Деминга.					<i>работа, подготовка доклада</i>
5	Тема 5. Всеобщее управление качеством (TQM). 1. Ориентация организации на потребителя. 2. Лидерство руководителя. 3. Вовлечение работников. 4. Процессный подход. 5. Системный подход к менеджменту. 6. Постоянное совершенствование. 7. Принятие решений, основанных на фактах. 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.	6/-/0,5	14/-/4	–	12/-/25	<i>устный опрос, письменные практические работы, подготовка доклада</i>
6	Тема 6. Модель всеобщего управления качеством. Связь TQM со стандартами ИСО серии 9000 и серии 14000.	4/-/0,5	-/-/-	–	8/-/16	<i>устный опрос, подготовка доклада</i>
7	Тема 7. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность).	2/-/0,5	4/-/-	–	8/-/16	<i>устный опрос, письменная практическая работа, подготовка презентаций для защиты рефератов</i>
8	Тема 8. Модель Business Excellence для организации (предприятия), ее использование в деятельности организации.	4/-/0,5	6/-/4	–	6/-/14	<i>устный опрос, письменная практическая работа, подготовка доклада</i>
	Итого	22/-/4	36/-/10	–	59/-/121	
	Промежуточная аттестация по дисциплине					Экзамен

4.2. Содержание практических занятий

№	Наименование темы практических занятий	Объем часов	Форма проведения (решение разноуровневых и проблемных задач, семинар-дискуссия, круглый стол, защита творческих проектов, тестирование и др.)
1	Занятие 1. «Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии»	4/-/2	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
2	Занятие 2. «Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби»	4/-/-	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
3	Занятие 3 «Построение виртуальной	4/-/-	Выполнение письменной работы,

	модели предприятия, включающей все элементы «петли качества»		защита работы в рамках практического занятия
4	Занятие 4 «Потребитель и его требования. Удовлетворенность»	4/-/-	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
5	Занятие 5 «Процессы системы менеджмента качества и способы их описания»	6/-/4	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
6	Занятие 6 «Определение и выбор поставщиков для компании»	4/-/-	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
7	Занятие 7 «Рассмотрение закона «Об обеспечении единства измерений» и его связь с интересами общества и задачами бизнеса»	4/-/-	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
8	Занятие 8 «Предложения по усовершенствованию виртуального предприятия на основе модели делового совершенства»	6/-/4	Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия
	Итого	36/-/10	

4.3. Содержание лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа призвана обеспечить закрепление полученных в ходе аудиторных занятий знаний и достаточно глубокое и осмысленное изучение поднимаемой в рамках данной дисциплины проблематики.

Самостоятельная работа в рамках курса «Всеобщее управление качеством» включает в себя следующие формы:

- изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций;
- изучение рекомендуемой литературы, материалов периодической печати;
- подготовка докладов в виде презентаций;
- подготовка и защита рефератов;
- выполнение и защита практических работ;
- подготовка к экзамену в виде компьютерного тестирования.

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы (конспект, реферат, решение задач, доклад, индивидуальное задание, групповое задание и др.)	Средства и технологии оценки (собеседование, письменная работа, тест и др.)	Объем часов
1	2	3	4	5
ПК 10	В рамках темы 1. История развития	Конспект	Собеседование	5/-/10

	идей в области качества – изучить основные вехи развития подходов к обеспечению качества.			
	В рамках темы 2. Место управления качеством в системе общего менеджмента изучить: – основные принципы, сформулированные гуру в управлении качеством; – основы теорий общего менеджмента.	Конспект Доклад	Собеседование Выступление с докладом	6/-/12
	В рамках темы 3. Зарубежный опыт управления качеством – изучить примеры подходов, применяемых различными зарубежными компаниями в области управления качеством.	Конспект Реферат	Собеседование Выступление с защитой рефератов	8/-/16
	В рамках темы 4. Основные модели качества изучить: – особенности разных моделей обеспечения качества; – факторы обеспечения качества на различных этапах ЖЦП.	Конспект Доклад	Собеседование Выступление с докладом	6/-/12
	В рамках темы 5. Всеобщее управление качеством (TQM) – изучить примеры применения принципов TQM на различных предприятиях.	Конспект Доклад	Собеседование Выступление с докладом	12/-/25
	В рамках темы темы 8. Модель Business Excellence для организации (предприятия), ее использование в деятельности организации – изучить основные принципы и модели национальных премий в области качества разных стран.	Конспект Доклад	Собеседование Выступление с докладом	6/-/14
ПК 8	В рамках темы 6. Модель всеобщего управления качеством. Связь TQM со стандартами ИСО серии 9000 и серии 14000 – изучить связь моделей TQM с современными системами качества, отраженными в международных и национальных стандартах.	Конспект Доклад	Собеседование Выступление с докладом	8/-/16
	В рамках темы 7. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества изучить: – опыт разработки и применения различными компаниями собственных подходов и моделей в обеспечении качества, онованных на TQM; – способы и методы организации бизнеса на основе современных	Конспект Реферат	Собеседование Выступление с защитой рефератов	8/-/16

	методов управления качеством.			
				Итого
				59/-/121

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках аудиторных занятий в виде выборочного опроса по пройденному материалу и защите подготовленных рефератов в виде доклада с презентацией.

Литература: 1-22.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы для докладов

1. Система Тейлора, ее появление, значение, основные положения.
2. Вклад Шухарта в развитие концепции управления качеством.
3. Философия качества Г. Тагути.
4. Философия качества Фейгенбаума.
5. Характеристика модели «Всеобщего контроля качества».
6. Система мотивации и обучения на каждом этапе эволюции управления качеством.
7. Отношения с потребителями на разных этапах развития систем качества.
8. Определение и классификация дефектов продукции и брака.
9. Статистические методы контроля качества – SQS (А. Шухарт, Г. Ф. Додж, Г. Г. Ромиг и др.)
10. Труды Э.Деминга в области управления качеством.
11. Философия качества Д.Джурана.
12. Философия качества Ф.Кросби.
13. Философия качества Г. Тагути.
14. Философия качества К.Исикава.
15. Философия качества Фейгенбаума.
16. Российский опыт управления качеством.
17. Аналитическая справка о трудах российских ученых в области качества.
18. Факторы обеспечения качества на этапе проектирования.
19. Алгоритм управления качеством на этапе технологической подготовки и освоения производства.
20. Факторы обеспечения качества продукции на этапе организации материально-технического снабжения.
21. Факторы обеспечения качества на этапе установившегося производства.
22. Факторы обеспечения качества продукции после ее производства.
23. Факторы обеспечения качества на этапе эксплуатации продукции.
24. Основные факторы обеспечения качества продукции (услуг), влияющие на конкурентоспособность.
25. Международные стандарты ISO серии 9000 и их роль в процессах управления качеством.
26. Функции руководителей высшего уровня в процессе управления качеством. (Подтвердите положениями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
27. Принципы и алгоритм разработки политики предприятия в области качества. Определите роль руководителей различных уровней управления при разработке политики.
28. Функции руководителей среднего и низшего уровней при управлении качеством.
29. Основные функции подразделений службы качества (схема и описание).
30. Методы оценки удовлетворенности потребителей.
31. Внутренние потребители организации.
32. Принцип ориентации на потребителя.
33. Модель СМК на основе процессного подхода (изображение и описание).
34. Основные функции подразделений службы качества (схема и описание).

35. Процесс проектирования продукции (ответственность, виды технической и нормативной документации).
36. Основной принцип системы «just in time».
37. Зарубежный опыт применения методов оценки процесса. Методы анализа поставщиков.
38. Роль стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000 в решении проблем бизнеса и общества.
39. Международные стандарты ISO серии 9000 и их роль в процессах управления качеством.
40. Сравнительный анализ классического подхода к управлению качеством с концепциями Э. Деминга, Д. Джурана, Ф. Кросби.
41. Труды Э.Деминга в области управления качеством.
42. Теории общего менеджмента Херцберга, Мейо, Маслоу, связанные с человеческим поведением.
43. Национальные премии по качеству, их критерии.

Темы рефератов

1. Опыт зарубежных компаний по налаживанию партнерских отношений с поставщиками.
2. Развитие бизнеса в России на основе TQM.
3. Функции руководителей высшего уровня в процессе управления качеством.
4. Современные методы управления качеством, применяемые в производстве.
5. Принципы и алгоритм разработки политики предприятия в области качества. Определите роль руководителей различных уровней управления при разработке политики.
6. Процесс обратной организации работ на предприятии. Сформулируйте функции структурных подразделений, обеспечивающих качество продукции при таком подходе.
7. Основные внутренние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
8. Основные внешние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
9. Характеристика нормативных документов, в которых устанавливаются требования к продукции при проектировании и производстве.
10. Развитие систем качества в Японии в середине 20 века.
11. Развитие принципов организации на заводах Форда.
12. Зарождение и становление менеджмента качества в разных странах.
13. Основные внешние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
14. Развитие бизнеса в России.
15. Вклад Э.Деминга в «японское чудо».
16. Развитие кружков качества в России и за рубежом.
17. Американский подход к управлению качеством.
18. Сравнительный анализ японской и американской моделей управления качеством.
19. Подход к управлению качеством в Германии.
20. Деятельность по управлению качеством в Великобритании.
21. Опыт управления качеством во Франции.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
2. Какой принцип положен в основу системы контроля?
3. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
4. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
5. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
6. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?

7. В чем суть цикла PDCA?
8. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
9. В чем суть системы БИП?
10. В чем суть системы КАНАРСПИ?
11. В чем отличия системы КС УКП?
12. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
13. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
14. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
15. В чем заключается основная философия TQM?
16. Что характерно для MBQ и MBO?
17. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
18. Какой принцип положен в основу системы контроля?
19. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
20. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
21. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
22. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
23. В чем суть цикла PDCA?
24. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
25. В чем суть системы БИП?
26. В чем суть системы КАНАРСПИ?
27. В чем отличия системы КС УКП?
28. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
29. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
30. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
31. В чем заключается основная философия TQM?
32. Что характерно для MBQ и MBO?
33. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
34. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
35. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?
36. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?
37. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
38. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
39. Что такое «триада качества»?
40. В чем заключается планирование качества?
41. Что включает контроль качества?
42. Почему необходимо улучшение качества?
43. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?
44. Что значит «управлять качеством»?
45. На каких принципах основано управление качеством продукции?
46. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
47. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
48. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
49. Что включают средства управления качеством?
50. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
51. Чем характеризуются отношения субординации?
52. В чем выражаются отношения координации?
53. Назовите основные задачи КСУКП.

54. Назовите уровни оценки качества.
55. Какие виды затрат на качество вы знаете?
56. Как классифицируются управленческие затраты?
57. Назовите разновидности производственных затрат.
58. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
59. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
60. Как происходит сертификация СМК?

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Лекция-дискуссия	4, 7	–	–
Обсуждение проблемной ситуации	–	–	–
Компьютерные симуляции	–	–	–
Деловая (ролевая игра)	–	–	–
Разбор конкретных ситуаций	3, 8	3, 5, 6, 8	–
Психологические и иные тренинги	–	–	–
Слайд-лекции	–	–	–

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем – лекции и практические работы, консультации с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (рефератов) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену).

На лекционных и практических занятиях вырабатываются навыки и умения, обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 2 - 3 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Содержание заданий для практических занятий

Индивидуальные задания

Практическая работа №1. «Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии».

Цель работы: изучение философии и концепций Деминга и возможности применения их на предприятиях.

Задание для выполнения работы.

Предложите мероприятия по реализации 14 принципов Деминга: а) на промышленном предприятии; б) на предприятии сервиса, заполнив предлагаемую таблицу.

Практическая работа №2. «Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби».

Цель работы: изучение концепций Деминга, Джурана, Кросби и их сравнение.

Задание для выполнения работы.

1. Проанализируйте принципы Э. Деминга, Д. Джурана и Ф. Кросби и заполните следующую таблицу.

2. На основании данных таблицы опишите какие отличительные особенности характерны для постулатов Деминга, Джурана и Кросби.

3. На основании данных таблицы опишите, что общего в воззрениях Деминга, Джурана и Кросби.

Практическая работа №3. «Построение виртуальной модели предприятия, включающей все элементы «петли качества».

Цель работы: изучение сущности и понятий всеобщего управления качеством.

Задание для выполнения работы.

1. Опишите виртуальное предприятие, выпускающее материальную продукцию, включая:

- 1) какая продукция выпускается предприятием?
- 2) какое сырье необходимо для выпуска данной продукции;
- 3) что необходимо для выпуска продукции (оборудование, средства контроля, персонал);
- 4) наличие какого персонала (основного и вспомогательного) должно быть учтено при планировании создания предприятия;

5) в каких регионах планируется реализация продукции;

6) что необходимо предпринять для успешной реализации продукции;

7) каким образом устанавливаются обязанности персонала и режим его работы;

8) кто и как контролирует безопасность труда на предприятии;

9) как решены вопросы с транспортировкой сырья и продукции;

10) что предпринимается в случае появления рекламаций от потребителей;

11) как происходит утилизация отходов производства.

2. Распишите этапы 1 – 4 жизненного цикла продукции для вашего предприятия. Какие вопросы возникают перед руководителями предприятия и как они решаются?
3. Распишите этапы 5 – 8 жизненного цикла продукции для вашего предприятия.
4. Распишите этапы 9 – 11 жизненного цикла продукции для вашего предприятия.
5. Придумайте название вашему предприятию, девиз, рекламу.
6. Каким образом ваше предприятие будет стремиться выпускать конкурентоспособную продукцию?

Практическая работа №4. «Потребитель и его требования. Удовлетворенность».

Цель работы: получить практические навыки исследования удовлетворенности потребителей в рамках процессного подхода.

Задание для выполнения работы.

1. Изучить материал по теме.
2. Построить организационную структуру управления для предприятия.
3. Описать предприятие.
4. Для выбранного виртуального предприятия определить пять-шесть процессов.
5. Определить потребителей каждого из процессов.
6. Оценить удовлетворенность потребителей.

Практическая работа №5. «Процессы системы менеджмента качества и способы их описания».

Цель работы: получить практический навык выявления и описания процессов организации.

Задание для выполнения работы.

1. Изучить материал по теме.
2. Построить схему процесса.
3. Описать процесс.
4. Составить блок-схему процесса.

Практическая работа №6. «Определение и выбор поставщиков для компании».

Цель работы: получить практические навыки организации работы с поставщиками в рамках модели TQM.

Задание для выполнения работы.

1. Изучить материал по теме.
2. Определить потенциальных поставщиков для виртуального предприятия.
3. Установить критерии взаимовыгодных отношений с поставщиками.

Практическая работа №7. «Рассмотрение закона «Об обеспечении единства измерений» и его связь с интересами общества и задачами бизнеса».

Цель работы: изучение интеграции задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.

Задание для выполнения работы.

Изучить Федеральный закон "Об обеспечении единства измерений" от 26.06.2008 N 102-ФЗ и составить краткий письменный доклад, содержащий ответы на следующие вопросы:

1. Что является предметом Закона?
2. Что такое единство измерений?
3. Что такое эталон единицы величины?
4. Что такое метрологическая служба?
5. Что такое метрологический контроль и надзор?
6. Что такое сертификат об утверждении типа средств измерений?
7. Что такое сертификат о калибровке?
8. Что относится к основным вопросам компетенции ФАТРИМ по управлению обеспечением единства измерений?

9. Что вы знаете о государственных эталонах единиц величин?
10. Кем осуществляется государственный метрологический контроль и надзор?
11. Что он включает?
12. Кто утверждает тип средства измерения?
13. Что вы знаете о поверке средств измерений:
 - когда и кем она проводится;
 - кому предоставлено право поверки;
 - что свидетельствует о проведенной поверке.
14. Какие основные права государственных инспекторов по обеспечению единства измерений?
15. Что вы знаете о калибровке средств измерений:
 - какие средства измерений подлежат калибровке;
 - кем проводится калибровка средств измерений;
 - что свидетельствует о проведении калибровки;
 - какие метрологические службы проводят калибровку;
 - кто контролирует деятельность этих служб.
16. Какое значение закон «Об обеспечении единства измерений» имеет:
 - для торговли внутри страны и с зарубежными партнерами;
 - для граждан РФ;
 - для успешного развития бизнеса;
 - для получения качественной продукции.

Практическая работа №8. «Предложения по усовершенствованию виртуального предприятия на основе модели делового совершенства».

Цель работы: изучение модели Business Excellence для организации и ее использования в деятельности организации.

Задание для выполнения работы.

Ответьте на нижеизложенные вопросы и составьте план совершенствования СМК на вашем виртуальном предприятии в соответствии с требованиями Европейской модели делового совершенства EFQM.

1. Когда и какой организацией была разработана Европейская модель делового совершенства?
2. Основой чего является Европейская модель делового совершенства?
3. Какие блоки включает в себя EFQM? Что они характеризуют?
4. По каким критериям происходит оценка предприятия, претендующего на Европейскую премию по качеству?
5. Каким аспектам уделяется особое внимание при номинации на Европейскую премию по качеству?
6. Почему предприятия стремятся участвовать в конкурсе на соискание премии делового совершенства?

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности. Контрольная работа предназначена для студентов заочной формы обучения.

Для выполнения контрольной работы необходимо выбрать по одному пункту из каждой темы, представленной в таблице, и подготовить письменную работу.

№ темы/тема	Примерная тематика для выполнения контрольных работ	Задания
<p>Тема 3. Зарубежный опыт управления качеством.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Система Тейлора. 2. Труды Э.Деминга в области управления качеством. 3. Философия качества Д.Джурана. 4. Философия качества Ф.Кросби. 5. Философия качества Г. Тагути. 6. Философия качества К.Исикава. 7. Философия качества Фейгенбаума. 8. Идеи А. Шухарта. 9. Опыт управления качеством во Франции. 10. Подход к управлению качеством в Германии. 11. Деятельность по управлению качеством в Великобритании. 12. Развитие принципов организации на заводах Форда. 13. Развитие систем качества в Японии в середине 20 века. 14. Система Тойота. 15. Бережливое производство. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выбрать одну тему из перечня. 2. Изучить литературу по данной теме. 3. Кратко изложить основные концепции и идеи по выбранной теме. 4. Представить собственную точку зрения на данную тему в виде критического анализа применимости данных идей к сегодняшней ситуации в нашей стране.
<p>Тема 6. Модель всеобщего управления качеством. Связь TQM со стандартами ИСО серии 9000 и серии 14000.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Международные стандарты ISO серии 9000 и их роль в процессах управления качеством. 2. Роль стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000 в решении проблем бизнеса и общества. 3. Цели, задачи и основные способы использования стандарта ИСО 9004. 4. Связь TQM со стандартом ИСО 9001 5. Связь TQM со стандартом ИСО 14001. 6. Функции руководителей высшего уровня в процессе управления качеством на основе TQM и ИСО 9001. 7. Лидерство согласно TQM и стандартов серии ИСО 9000. 8. Взаимоотношения с партнерами согласно TQM и стандартов серии ИСО 9000. 9. Управление организацией на основе процессного подхода в идеях TQM и требованиях ИСО 9001. 10. Роль персонала согласно TQM и стандартов серии ИСО 9000. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выбрать одну тему из перечня. 2. Изучить литературу по данной теме. 3. Кратко изложить основные концепции и идеи по выбранной теме. 4. Провести анализ и сделать вывод о применимости рассматриваемых положений к конкретному выбранному предприятию.

Написание и оформление контрольных работ

Перед тем как приступить к написанию и оформлению контрольной работы, необходимо:

1) просмотреть рекомендуемую литературу, список которой дан в настоящей программе курса;

2) по выбранной теме ознакомиться с каталогом литературы, имеющимся в библиотеке. При этом, прежде всего, необходимо использовать нормативные и законодательные документы с соответствующими изменениями и дополнениями на момент написания работы (т.е. последнюю редакцию). Кроме того, следует пользоваться периодическими изданиями, а также интернет-сайтами;

3) используя выбранные материалы при написании контрольной работы, необходимо делать ссылки на литературные источники в виде сносок или приводить в тексте в квадратных скобках номер литературного источника в соответствии с нумерацией списка использованной литературы, приведенного в конце работы.

При написании контрольной работы необходимо придерживаться некоторых правил:

1) составление развернутого плана с разделами и подразделами (оглавления контрольной работы), в котором, кроме вопросов темы, должны быть введение, заключение и список используемой литературы;

2) изложение вопросов должно охватывать круг проблем, освещенных в программе курса, вестись с разбивкой по разделам и подразделам в соответствии с оглавлением контрольной работы;

3) в содержательном плане контрольная работа должна включать теоретический (или методологический) вопрос;

4) в конце контрольной работы приводится список использованной литературы.

Требования к оформлению контрольной работы:

1. Страницы должны быть пронумерованы, иметь поля, на которых преподаватель при необходимости может делать пометки и замечания.

2. В тексте контрольной работы должны присутствовать заголовки разделов и подразделов в соответствии с оглавлением. При этом в оглавлении контрольной работы в обязательном порядке должны быть указаны соответствующие номера страниц.

3. Схемы, графики, таблицы должны быть аккуратно выполнены, пронумерованы. В тексте по ним должны содержаться необходимые пояснения и выводы со ссылками на соответствующие номера схем, графиков и таблиц.

4. Контрольная работа должна быть выполнена четко и аккуратно, без помарок и исправлений. Между строками должны быть интервалы (1,5).

5. Средний объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц текста.

6. На титульном листе следует указать фамилию, имя, отчество, группу. Кроме того, контрольную работу необходимо подписать и поставить дату ее сдачи.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (экзамен)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ПК 8	текущий	устный опрос,	10
		выступление с докладом,	1
		защита реферата,	1
		защита практических работ	4

ПК 10	текущий	устный опрос,	30
		выступление с докладом,	4
		защита реферата,	1
		защита практических работ	5
ПК-8 ПК-10	промежуточный	компьютерный тест	26 57

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<p>Знает: ПК 8 – основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством</p>	<p><i>Вопросы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этап управления качеством продукции. 2. Этапы жизненного цикла продукции 3. Понятие качества продукции (услуг). 4. Основные направления деятельности по качеству. 5. Цель деятельности по обеспечению качества. 6. Задачи обеспечения качества. 7. Цель деятельности по управлению качеством. 8. Затраты, связанные с плохим качеством. 9. Методы оценки системы качества. 10. Модель СМК на основе процессного подхода (изображение и описание). <p><i>Тесты</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Умение оперативно управлять качеством продукции в зависимости от меняющихся запросов потребителей при минимальных затратах на обеспечение этого качества способствует _____ – повышению конкурентоспособности – снижению конкурентоспособности – нет верного ответа 2. Результат умелого управления качеством продукции при минимальных затратах на её проектирование и производство – это _____ – прибыль – интеграция – маркетинг 3. С чего начинается этап производства продукции – с закупки необходимых материалов и т.д. – с разработки чертежей – с изучения рынка – все ответы верны 4. Продукция, находящаяся на первом – четвертом этапах в стандартах ИСО серии 9000 определена как: – преднамеренная – непреднамеренная – нет верного ответа 5. Продукция, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса – в стандартах ИСО серии

9000 определена как:

- непреднамеренная
- преднамеренная
- нет верного ответа

6. Какая система была создана в СССР в 50-е годы

- бездефектного изготовления продукции
- управление качеством
- нулевых дефектов

7. Какова основная цель управление качеством производства

- предупреждение дефектов
- выявление дефектов
- поддержание и совершенствование качества
- постоянное совершенствование качества

8. Какая основная цель обеспечения качества

- поддержание и совершенствование качества
- предупреждение дефектов
- выявление дефектов
- постоянное совершенствование качества

9. Как расшифровывается система «НОРМ»

- научная организация роста моторесурсов
- научная основная работа моторесурсов
- направление организации работы моторесурсов
- надежная организация работы менеджмента

10. Какая система появилась на заводе «Кинелскоп» в Львовской области

- КС УКП
- ДЖИТ
- НОРМ
- КАНАРСПИ

11. На рубеже каких годов было разработано семейство международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000

- 1970-1980-х
- 1940-1950-х
- 1990-2000-х
- 1980-1990-х

12. Основные направления деятельности классической школы являются:

- все ответы верны
- описание функций управления
- развитие принципов управления
- систематизация управления организацией

13. На что направлен подход «управление посредством целей»

- на достижение поставленных целей
- на руководство компании
- на конкретность решаемой проблемы
- на непрерывность управления

14. Как называется подход, основной целью которого является постоянное совершенствование качества

- управление посредством качества
- управление посредством мероприятий
- управление посредством целей

15. В чем состоит преимущество процессного подхода

- непрерывность управления

- постоянное обучение персонала
 - непрерывное улучшение деятельности организации
16. Что предполагает системный подход
- улучшение системы через измерение и оценку
 - анализ данных и информации
 - рассмотрение деятельности внутри организации с точки зрения клиента
17. К чему сводилось управление качеством в американской системе в конце XX века
- к планированию качества
 - к управлению качеством
 - к контролю качества
18. На основе каких стандартов были созданы единые стандарты и подходы к технологическим регламентам
- ИСО серии 9000
 - ИСО серии 14000
 - ИСО серии 9001
19. Какой стандарт носит название «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»
- ИСО 14001
 - ИСО 14004
 - ИСО 14000
20. Серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий – это _____
- ИСО
 - ТР
 - ГОСТ
21. Какой этап жизненного цикла продукции следует после планирования выпуска продукции и выработки требований к ней
- проектирование и разработка продукции
 - эксплуатация (использование) продукции
 - производство продукции
22. Какой этап жизненного цикла продукции следует после производства продукции
- эксплуатация (использование) продукции
 - утилизация продукции после выработки ресурса
 - проектирование и разработка продукции
23. На основе каких стандартов должно вестись управление процессами продукции, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса
- ИСО серии 14000
 - ИСО серии 9000
 - ИСО 19011
24. ИСО серии 14000– это _____
- международные стандарты в области систем экологического менеджмента
 - серия международных стандартов, содержащих термины и определения, основные принципы менеджмента качества
 - международный стандарт, содержащий руководящие указания по аудиту систем менеджмента организаций
25. Кто из персонала осуществляет второй этап жизненного цикла продукции – проектирование и разработка продукции

	<ul style="list-style-type: none"> – конструкторы и технологи – маркетологи и конструкторы – конструкторы <p>26. Назовите факторы внутренней среды, оказывающие влияние на уровень качества производимой продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> – все ответы верны – технологические – экономические – организационные – социальные
<p>Знает: ПК-10 – классические и современные методы улучшения качества, используемые в промышленности и сервисе.</p>	<p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение становления и развития идей в области качества. 2. Теория А. Фейгенбаума. 3. Этапы модели «Всеобщего контроля качества». 4. Трилогия качества Джурана. 5. Концепция бездефектной работы Ф. Кросби. 6. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века. 7. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента. 8. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте. 9. Основные направления деятельности общего менеджмента. 10. Американский опыт управления качеством. 11. Европейский опыт управления качеством. 12. Российский опыт управления качеством. 13. Суть, цели, задачи TQM. 14. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM. 15. Характеристика восьми принципов TQM. 16. Классификация потребителей. 17. Методы изучения ожиданий потребителей. 18. Процессный подход при реализации TQM. 19. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Пути повышения конкурентоспособности продукции. 20. Тенденции развития TQM. Роль стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000 в решении проблем бизнеса и общества. 21. Философия и концепции Деминга. 22. 10 принципов философии Джозефа Джурана. 23. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби. 24. Японский опыт управления качеством. 25. Философия качества Г. Тагути. 26. Философия качества К. Исикава. 27. Цель деятельности по улучшению качества. 28. Система улучшения «Кайрио». 29. Система улучшения «Кайзен». 30. Роль руководства в реализации принципа улучшения качества. <p>Тесты</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В каком году появилась система Тейлора – 1905 – 1904 – 1906

- 1907
- 2. Кто предложил оценивать качество методом выборочного контроля
 - Додж и Ромиг
 - Джуран
 - Деминг
 - Кросби
- 3. Какое понятие ввел Шухарт, на основании статистического контроля качества
 - цикл непрерывных технологических изменений
 - стоимость качества
 - концепция управления качеством
- 4. Кто предложил модель Всеобщего контроля качества
 - Арманд Фейгенбаум
 - Эдвард Деминг
 - Джозеф Джуран
 - Филипп Кросби
- 5. В каком году Джуран опубликовал книгу «Руководство по управлению качеством»
 - 1951
 - 1950
 - 1952
 - 1953
- 6. Какие три аспекта стратегического планирования качества в организации выделены в идее трилогии качества
 - планирование качества, улучшение качества, управление качеством
 - планирование качества, статистический контроль качества, повышение эффективности контроля
 - планирование качества, мотивация рабочих, улучшение качества
- Кто предложил концепцию бездефектной работы
- 7. – Кросби
 - Джуран
 - Деминг
 - Мейо
- 8. Кем были предложены 14 принципов совершенствования качества для менеджера
 - Деминг
 - Маслоу
 - Кросби
 - Херцберг
- 9. Сколько принципов подхода выделил Джозеф Джуран
 - 10
 - 14
 - 11
 - 13
- 10. Сколько постулатов выделил Филипп Кросби
 - 14
 - 10
 - 9
 - 8
- 11. Сколько факторов всеобщего качества выделили Джон Рэббит и Питер Бергх

- 7
- 8
- 6
- 10

12. Назовите факторы всеобщего качества

- все ответы верны
- ориентация на потребителя
- ориентация на процесс и его результаты
- непрерывное совершенствование
- проведение измерений

13. Назовите чьи принципы в первую очередь легли в основу современной концепции управления качеством

- Деминг
- Мейо
- Болдридж

14. Кто в 1950 г. внедрил системы комплексного управления качеством на японских предприятиях

- Э. Деминг
- Г. Тагути
- Дж. Джуран

15. Кто придумал «кружки качества»

- К. Исикава
- Э. Деминг
- А. Фейгенбаум

16. Добровольные объединения работников организации различного уровня и разных областей деятельности, собирающихся в свободное от работы время, с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества - это _____

- кружки качества
- цех качества
- группа качества

17. «Кружки качества» действуют на основе принципов

- все ответы верны
- добровольности участия
- регулярности собраний
- конкретности решаемых проблем
- выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения

18. «Кружки качества» обеспечивают

- все ответы верны
- самообучение членов кружка
- укрепление связей между сотрудниками фирмы
- выявление мероприятий по сокращению затрат
- проведение причинно-следственного анализа

19. Назовите количество «инструментов» японского управления качеством

- 7
- 4
- 11

20. Какая система управления качеством ориентирована на предотвращение возможностей допущения дефектов

- японская
- европейская

- американская
- 21. Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются
 - все ответы верны
 - законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
 - гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
 - создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и т. д.
- 22. Что лежит в основе всех систем качества
 - «Петля качества»
 - Политика качества
 - «Кружки качества»
- 23. Сколько этапов включает «Петля качества»
 - 11
 - 12
 - 9
- 24. Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества – это _____
 - обеспечение качества продукции
 - управление качеством продукции
 - контроль качества продукции
- 25. Назовите первый этап «петли качества»
 - маркетинг
 - разработка продукции
 - производство
 - материально-техническое снабжение
- 26. Назовите этап «петли качества», предусматривающий анализ возможностей предприятия-изготовителя, обеспечение сырьем, материалами, комплектующими изделиями
 - материально-техническое снабжение
 - разработка продукции
 - техническое обслуживание
 - производство
- 27. Какой этап является последним в «петле качества»
 - утилизация
 - монтаж и эксплуатация
 - упаковка и хранение
 - техническая помощь
- 28. Пространственная модель качества, в которой каждый виток характеризуется новым, более высоким уровнем качества - это _____
 - спираль качества
 - петля качества
 - триада качества
- 29. Кто разработал цикл управления качеством «PDCA»
 - Э. Деминг
 - Дж. Джуран
 - К. Исикава
- 30. Циклически повторяющийся процесс принятия решения,

используемый в управлении качеством – это _____

- цикл PDCA
- петля качества
- спираль качества

31. Философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству – это _____

- всеобщее управление качеством
- контроль качества
- улучшение качества

32. Назовите цели TQM

- все ответы верны
- ориентация предпринимательства на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
- возведение качества в ранг цели предпринимательства
- оптимальное использование всех ресурсов организации

33. В каком году концепция TQM сложилась как научно-практический подход к обеспечению качества

- 1980
- 1955
- 2000

34. Что такое принципы TQM

- всестороннее фундаментальное правило руководства и управления процессом, постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех заинтересованных сторон
- совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
- признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния

35. В реализации подхода TQM участвуют:

- все службы и подразделения компании
- руководство компании
- служба качества

36. Назовите количество основных принципов TQM

- 8
- 11
- 14

37. Как называется первый принцип TQM

- ориентация организации на потребителя
- взаимовыгодные отношения с поставщиками
- системный подход к управлению

38. Применение принципа «ориентация на потребителя» обычно ведет к:

- осознанию и пониманию потребностей и ожиданий потребителя
- определению целей и реализации стратегии для достижения целей
- созданию атмосферы доверия и искоренению страха в организации

- все ответы верны

39. Как называется третий принцип TQM

- вовлечение сотрудников

- лидерство руководителя
 - процессный подход
40. Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает в первую очередь как:
- потребитель
 - владелец процесса
 - поставщик
41. Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает во вторую очередь как:
- владелец процесса
 - потребитель
 - поставщик
42. Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает в последнюю очередь как:
- поставщик
 - владелец процесса
 - потребитель
43. Основа подхода к всеобщему управлению качеством в организации и включает в себя:
- все варианты верны
 - договорные обязательства по качеству
 - коммуникации и культуру взаимоотношений
44. Наиболее эффективной рабочей моделью качества, способствующей повышению конкурентоспособности, является _____
- модель TQM
 - модель TMQ
 - модель TQC
45. Назовите первый постулат Эдвардса Деминга
- соблюдайте постоянство целей
 - откажитесь от повсеместного контроля
 - устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации
46. Постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества – это _____
- улучшение качества продукции
 - управление качеством продукции
 - обеспечение качества продукции
47. Сколько блоков содержит модель делового совершенства
- 9
 - 10
 - 7
48. Что характеризуют первые пять блоков модели делового совершенства
- возможность компании
 - эффективность их функционирования
 - прибыль компании
49. Чему посвящен второй блок модели делового совершенства

	<p>50. – установлению и внедрению системы взглядов, стратегии, целей и задач компании</p> <ul style="list-style-type: none"> – управлению производственными процессами – установлению системы взглядов, целей и задач компании <p>51. Для чего предназначены блоки 6, 7 и 8 модели делового совершенства</p> <ul style="list-style-type: none"> – для оценки компании со стороны (потребителями и обществом) и работниками – для управления производственными процессами – для установления системы взглядов, целей и задач компании <p>52. Сколько критериев модели необходимо для проведения оценки соискателей для получения почетного звания «Совершенная организация»</p> <ul style="list-style-type: none"> – 32 – 30 – 20 <p>53. Модель Европейской премии по качеству не включает такой критерий оценки, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль собственников фирмы – политика и стратегия – роль руководства <p>54. В каком году была учреждена Европейская премия по качеству</p> <ul style="list-style-type: none"> – в 1992 – в 1990 – в 2000 <p>55. В каком году был основан Европейский фонд управления качеством</p> <ul style="list-style-type: none"> – в 1988 – в 1980 – в 2000 <p>56. Как расшифровывается аббревиатура EFQM</p> <ul style="list-style-type: none"> – Европейский фонд управления качеством – Европейская премия по качеству – Японская премия качества <p>57. Как расшифровывается аббревиатура EQA</p> <ul style="list-style-type: none"> – Европейская премия по качеству – Европейский фонд управления качеством – Японская премия качества
<p>Умеет: ПК 8 – осуществлять контроль эффективности СМК.</p>	<p>Подготовить и защитить реферат по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Современные методы управления качеством, применяемые в производстве. 2. Функции руководителей высшего уровня в процессе управления качеством. 3. Принципы и алгоритм разработки политики предприятия в области качества. Определите роль руководителей различных уровней управления при разработке политики. 4. Основные внешние риски, связанные с качеством продукции (услуг). 5. Процесс обратной организации работ на предприятии. Сформулируйте функции структурных подразделений, обеспечивающих качество продукции при таком подходе. 6. Основные внутренние риски, связанные с качеством продукции (услуг).

<p>Умеет: ПК 10 – находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества.</p>	<p>7. Основные внешние риски, связанные с качеством продукции (услуг).</p> <p>Подготовить и защитить реферат по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опыт зарубежных компаний по налаживанию партнерских отношений с поставщиками. 2. Развитие бизнеса в России на основе TQM. 3. Характеристика нормативных документов, в которых устанавливаются требования к продукции при проектировании и производстве. 4. Вклад Э.Деминга в «японское чудо». 5. Развитие кружков качества в России и за рубежом. 6. Опыт управления качеством во Франции. 7. Развитие бизнеса в России. 8. Деятельность по управлению качеством в Великобритании. 9. Подход к управлению качеством в Германии. 10. Развитие систем качества в Японии в середине 20 века. 11. Развитие принципов организации на заводах Форда. 12. Зарождение и становление менеджмента качества в разных странах. 13. Американский подход к управлению качеством. 14. Сравнительный анализ японской и американской моделей управления качеством. <p>Выполнить, оформить отчет и защитить практические работы:</p> <p>Практическая работа №1. «Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии»</p> <p>Практическая работа №2. «Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби»</p> <p>Практическая работа №3 «Построение виртуальной модели предприятия, включающей все элементы «петли качества»</p> <p>Практическая работа №4 «Потребитель и его требования. Удовлетворенность»</p> <p>Практическая работа №5 «Процессы системы менеджмента качества и способы их описания»</p> <p>Практическая работа №6 «Определение и выбор поставщиков для компании»</p>
<p>Имеет практический опыт: ПК 8 – применения современных методов мониторинга и самооценки в области качества.</p>	<p>Выполнить, оформить отчет и защитить практические работы:</p> <p>Практическая работа №7. «Рассмотрение закона «Об обеспечении единства измерений» и его связь с интересами общества и задачами бизнеса»</p>
<p>Имеет практический опыт: ПК 10 – разработки мероприятий по улучшению</p>	<p>Выполнить, оформить отчет и защитить практическую работу:</p> <p>Практическая работа №8 «Предложения по усовершенствованию виртуального предприятия на основе модели делового совершенства»</p>

качества.	
-----------	--

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания, требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню сформированности компетенции*.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-техническая документация

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.

2. ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению [Электронный ресурс]. – Введ. 2017-03-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200134681>.

Списки основной литературы

3. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 203 с. : ил., схем., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>.

4. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 224 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>.

5. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Текст] : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - М. : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с.

6. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Текст] : учеб. для бакалавров по направлению "Менеджмент" / Е. А. Горбашко ; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с.

7. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

Списки дополнительной литературы

8. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ HTML. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2013. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=363520#none>.

9. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - М. : КноРус, 2009. - 225 с.

10. Зайцев, Г. Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению "Менеджмент" (произв. менеджмент (машиностроение)) / Г. Н. Зайцев. - СПб. : Питер, 2014. - 272 с.

11. Маркова, О. В. Управление качеством труда как основа концепции TQM [Электронный ресурс] / О. В. Маркова, Е. С. Филатова // Наука - пром-сти и сервису. Пятая междунар. науч.-практ. конф. - Тольятти : ПВГУС, 2010. - Ч. 1. - С. 186-189. - Документ Adobe Acrobat. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>

12. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: Рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров [Текст] / В. А. Москвин. - М. : Финансы и статистика, 2006. - 383 с.

13. Слайд-лекции по дисциплине "Всеобщее управление качеством". Темы: "Философский, технико-экономический и юридический подходы к обеспечению качеством", "Семейство международных стандартов ISO 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. ИСО 9001. ИСО 9004" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 221400.62 "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе"]; сост. Н. В. Афиногентова. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 5,89 МБ, 60 с. - CD-ROM.

14. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" и направлению "Упр. качеством" / Е. И. Тавер. - М. : Машиностроение, 2012. - 368 с.

15. Уонхейд, Л. Всеобщее управление качеством и восприятие качества: системная динамика [Электронный ресурс] / Л. Уонхейд, Б. Дабаде // Менеджмент качества. - 2013. - № 2. - С. 108-125. - Документ Adobe Acrobat. - 154 КБ. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

16. Уонхейд, Л. Всеобщее управление качеством и восприятие качества: системная динамика [Электронный ресурс] / Л. Уонхейд, Б. Дабаде // Менеджмент качества. - 2013. - № 2. - С. 108-125. - 154 КБ. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

17. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальностям экономики и упр. / С. Д. Ильенкова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - 4-е изд., пер. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с.

18. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Всеобщее управление качеством" [Электронный ресурс] : для студентов специальности "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС), Каф. "Технология индустрии моды и упр. качеством" ; сост. З. Г. Бушева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2008. - 1,13 МБ, 42 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

19. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Эволюция качества" [Текст] : для студентов направления подгот. 221400.62 "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. В. Н. Козловский. - Тольятти : ПВГУС, 2013. - 44 с.

20. Философские и социальные аспекты качества [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. С. Алешин [и др.]. - М. : Логос, 2004. - 436 с.

21. Хаяси, Б. TQM в корпорации "Тайота" [Текст] / Б. Хаяси // Упр. качеством. - 2010. - № 6. - С. 23-27.

22. Эванс, Д. Э. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Э. Д. Эванс ; пер. с англ. под ред. Э. М. Короткова ; предисл. Э. М. Короткова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 671 с.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Всеобщее Управление Качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://forpm.ru> всеобщее-управление-качеством-tqm. - Загл. с экрана.

2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.klubok.net/pageid597.html>. - Загл. с экрана.

3. Менеджмент качества из первых рук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>. – Загл. с экрана.

4. Мир качества [Электронный ресурс] : офиц. портал всерос. орг. качества. – Режим доступа: <http://mirq.center.ru>. – Загл. с экрана.

5. Портал Управление качеством [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.statistica.ru/local-portals/quality-control/>. – Загл. с экрана.

6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> . – Загл. с экрана.

7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office (или аналогичный MS Office)	<i>Версии 2003, 2007, 2010</i>	<i>Оформление докладов, презентаций, рефератов, отчетов по практическим работам</i>
2	Internet Explorer (или любой браузер)	–	<i>Поиск информации в сети Internet</i>
3	СДО Moodle	–	<i>Компьютерное тестирование</i>

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

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

