МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета
Н.Б. Федорова
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

**Уровень основной профессиональной образовательной программы**
бакалавриат

**Направление подготовки** 43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль) подготовки** Сервис в индустрии моды и красоты

**Форма обучения** очная

**Сроки освоения ОПОП** нормативный (4 года)

**Факультет** физико-математический

**Кафедра** общей и теоретической физики и МПФ

**Рязань, 2019**

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» является формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций, установленных ФГОС ВО, в процессе изучение основ управления качеством, стандартизации и сертификации систем менеджмента качества, использования методов управления качеством, формирования практических навыков определения показателей качества и оценки затрат на качество, как показателя эффективности систем менеджмента качества.

Задачи данной дисциплины:

- формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в профессиональной деятельности;
- изучение основ современной теории, практики и инструментария обеспечения качества и управления качеством;
- раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
- ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями МС ISO 9000:2015.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина Б.1.В.ОД.10 «Управление качеством» относится к вариативной части Блока 1 (обязательные дисциплины)

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- «Сервисология»
- «Сервисная деятельность»
- «Экономическая теория»

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Менеджмент в сервисе;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

**2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающих общекультурных (ОК) (общепрофессиональных-ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| № п/п | Номер/индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Знать | Уметь | Владеть |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | ОПК-2 | готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества, используемые на этапе работы с потребителями | Решать практические задачи по управлению качеством в сервисной компании | Приемами работы с потребителями в рамках профессиональной деятельности |
| 2. | ОПК-3 | готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя | Современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества услуг, используемые на всех этапах жизненного цикла услуги | Использовать и применять методы обеспечения качества при организации процесса сервиса | Категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения |
| 3. | ПК-2 | готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства | Основные понятия управления качеством, различные иды систем обеспечения качества<br>Методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных систем;<br>Основные виды затрат на качество | Использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества на разных этапах жизненного цикла<br>Проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества услуг и по устранению возникающих дефектов | Навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством<br>Современными методами и инструментами качества |
| 4. | ПК-10 | готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | Методы осуществления контроля и анализа качества в сервисных системах; процедуры сертификации продукции, услуг и систем управления | Планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества;<br>Производить выбор вероят- | Методами оценки качества |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | качеством | ностно-статистических законов для корректных расчетов уровня качества и надежности | |
| 5. | ПК-12 | готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | Рекомендации российских и международных стандартов в области качества;<br>Современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня услуги, используемые на различных этапах ее жизненного цикла | Применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения | Навыками оценки и контроля качества в профессиональной деятельности |

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

| КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ | | | | | |
| **Цель дисциплины** | Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» является формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций, установленных ФГОС ВО, в процессе изучение основ управления качеством, стандартизации и сертификации систем менеджмента качества, использования методов управления качеством, формирования практических навыков определения показателей качества и оценки затрат на качество, как показателя эффективности систем менеджмента качества | | | | |
| В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие | | | | | |
| **Профессиональные компетенции:** | | | | | |
| **КОМПЕТЕНЦИИ** | | **Перечень компонентов** | **Технологии формирования** | **Форма оценочного средства** | **Уровни освоения компетенций** |
| **ИНДЕКС** | **ФОРМУЛИРОВКА** | | | | |
| ОПК-2 | готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Знать современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества, используемые на этапе работы с потребителями<br>Уметь решать практические задачи по управлению качеством в сервисной компании<br>Владеть приемами работы с потребителями в рамках профессиональной деятельности | Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ. | Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, проектная работа, микроисследование, экзамен, курсовая работа | **Пороговый** Имеет представление о современных подходах к управлению качеством при работе с потребителями, умеет решать простейшие практические задачи по управлению качеством<br><br>**Повышенный** Владеет приемами работы с потребителями по управлению качеством услуг в рамках профессиональной деятельности |
| ОПК-3 | готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребите- | Знать современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества услуг, используемые на всех этапах жизненного цикла услуги | Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых | Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, про- | **Пороговый** владеет категориальным аппаратом управления качеством<br>**Повышенный**<br>Способен на основе примеров приме- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ля | Уметь использовать и применять методы обеспечения качества при организации процесса сервиса<br>Владеть категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения | образовательных технологий, организации самостоятельных работ. | ектная работа, микроисследование, экзамен, курсовая работа | нять методы обеспечения качеством при организации процесса сервиза |
| ПК-2 | готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства | Знать основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных систем; основные виды затрат на качество<br>Уметь использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества на разных этапах жизненного цикла; проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества услуг и по устранению возникающих дефектов<br>Владеть навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством; | Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ. | Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, проектная работа, микроисследование, экзамен, курсовая работа | **Пороговый** способен опираясь на известные образцы, ориентироваться в видах систем обеспечения качества и методах оценки уровня качества; использовать известные источники информации<br>**Повышенный**<br>Способен применять методы оценка качества для решения профессиональных задач; находить и использовать в профессиональной деятельности информацию об управлении качеством |
| ПК-10 | готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | Знать методы осуществления контроля и анализа качества в сервисных системах; процедуры сертификации продукции, услуг и систем управления качеством<br>Уметь планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества; производить выбор вероятностно-статистических законов для корректных расчетов уровня качества и надежности<br>Владеть методами оценки качества | Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ. | Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, проектная работа, микроисследование, экзамен, курсовая работа | **Пороговый** иметь представление об особенностях контроля и анализа качества, процедурах сертификации услуг<br>**Повышенный**<br>Способен спланировать организацию мероприятий по обеспечению заданного уровня качества на основе имеющихся образцов, применить для решения простейших профессиональных задач методы оценки качества |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ПК-12 | готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | Знать рекомендации российских и международных стандартов в области качества; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня услуги, используемые на различных этапах ее жизненного цикла<br>Уметь применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения<br>Владеть навыками оценки и контроля качества в профессиональной деятельности | Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ. | Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, проектная работа, микроисследование, экзамен, курсовая работа | **Пороговый** знает и способен применять на практике основные понятия, концепции и методы управления качеством<br>**Повышенный**<br>Способен на основе имеющихся образцов применять методы управления качеством для анализа проблем качества услуг, оценивать и контролировать качество в профессиональной деятельности |

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

## 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| **Вид учебной работы** | | **Всего часов** | **Семестр 4 часов** |
|---|---|---|---|
| **1** | | **2** | **3** |
| **Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)** | | **72** | **72** |
| В том числе: | | | |
| Лекции (Л) | | 36 | 36 |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) | | 36 | 36 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | **-** | **-** |
| **Самостоятельная работа студента (всего)** | | **108** | **108** |
| В том числе | | | |
| ***СРС в семестре:*** | | **108** | **108** |
| Курсовая работа | КП | | |
| | КР | **36** | **36** |
| Другие виды СРС: | | **72** | **72** |
| Работа с конспектами | | 13 | 13 |
| Выполнение индивидуальных домашних заданий при подготовке к семинарским занятиям | | 16 | 16 |
| Подготовка к тестированию | | 7 | 7 |
| Изучение и конспектирование литературы | | 14 | 14 |
| Подготовка реферата | | 10 | 10 |
| Проведение микроисследования и проектной работы | | 12 | 12 |
| | | | |
| ***СРС в период сессии*** | | | |
| **Вид промежуточной аттестации** | экзамен | **36** | **36** |
| | | | |
| **ИТОГО: Общая трудоемкость** | **Часов** | **216** | **216** |
| | **зач. ед.** | **6** | **6** |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Содержание раздела в дидактических единицах |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | Теоретические основы управления качеством | Качество – один из основных показателей конкурентоспособности инноваций в конкурентной среде. Комплексность понятия качества, характеризующего эффективность различных сторон деятельности предприятия. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Сущность категории "качество" и ее определение. Качество продуктов труда. Качество жизнедеятельности. Качество и инновационность. История развития систем управления качеством |
| | 2 | Управленческая философия и качество. | Организационные структуры управления. Управление организацией по критерию качества. Концепция Форда-Тейлора «производство – это механизм». Концепция «Тойоты»: «производство – это организм». Сравнительный анализ. |
| | 3 | Всеобщее управление качеством (TQM). | Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества. Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Философия и основные положения концепции TQM. Реализация функций обеспечения конкурентоспособности в системе управления качеством. Особенности менеджмента и культуры организации при TQM. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.<br>Системы “канбан” и ТВС (точно-в-срок). Схема и задачи внедрения системы ТВС.<br>Развитие комплексных систем управления качеством. Развитие методологии управления качеством. Четырнадцать постулатов У. Деминга. Программа “ноль - дефектов”. Обязанности менеджеров в области качества. Концепция “стройного менеджмента”. Развитие системы управления качеством по схеме: SQC - TQM - UQC. Перспективы развития “универсального” управления качеством. |
| | 4 | Системы менеджмента качества ИСО серии 9000. | Международные стандарты ИСО серии 9000. Структура международных стандартов. Реализация принципов TQM. Требования к политике организации в области качества. Положения по общему руководству качеством. Модели систем качества, основанные на управлении процессами. Особенности применения международных стандартов по системам качества в России. |
| | 5 | Система управления качеством на предприятии | Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством. Круг улучшения качества. Петля качества. Управление качеством процессов и услуг. Основные составляющие качества для потребителей<br>Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Квалиметрические методы в системе менеджмента качества. Простые инструменты менеджмента качества. «Новые» инструменты менеджмента качества: QFD, FMEA, benchmarking. |
| | 6 | Оценка уровня качества. | Понятие показателя качества продукции. Классификация показателей качества. Методы определения комплексных показателей. Процедура и методы оценивания уровня качества. |
| | 7 | Документация системы управления качеством. | Миссия, видение, политика организации в области качества. Концепция документирования системы менеджмента качества. Основные требования, предъявляемые к документации. Документирование политики и целей в области качества. Разработка руководства по качеству. Структура руководства по качеству. Документирование бизнес-процессов. Разработка стандартов и инструкций. Внесение изменений в документацию. Управление документацией. |

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | | | Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестрам)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Л | ЛР | ПЗ/С | СРС | Всего | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| **4** | 1 | Теоретические основы управления качеством | **4** | | **2** | **8** | **14** | **Тестирование (2 неделя)** |
| | 2 | Управленческая философия и качество. | **4** | | **2** | **8** | **14** | **Реферат (3 неделя)** |
| | 3 | Всеобщее управление качеством (TQM). | **6** | | **2** | **12** | **20** | **ИДЗ (4 неделя)** |
| | 4 | Системы менеджмента качества ИСО серии 9000. | **6** | | **6** | **12** | **24** | **Тестирование (6 неделя)<br>ИДЗ (7 неделя)<br>Микроисследование (8 неделя)** |
| | 5 | Система управления качеством на предприятии | **6** | | **8** | **12** | **26** | **Реферат (10 неделя)<br>ИДЗ (11 неделя)** |
| | 6 | Оценка уровня качества. | **6** | | **8** | **10** | **24** | **Тестирование (13 неделя)<br>Реферат (14 неделя)<br>ИДЗ (15 неделя)** |
| | 7 | Документация системы управления качеством. | **4** | | **8** | **10** | **22** | **Защита проекта (16 неделя)<br>Защита курсовой работы (17 – 18 неделя)** |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | По пунктам 1-7 | **36** | | **36** | **72** | **144** | |
| | | По пунктам 1-7 | | | | **36** | **36** | **Экзамен** |
| | | | | | | **36** | **36** | **Курсовая работа** |
| | | **ИТОГО за семестр** | **36** | | **36** | **144** | **216** | |
| | | **ИТОГО** | **36** | | **36** | **144** | **216** | **Экзамен, курсовая работа** |

### 2.3. Лабораторный практикум

Не предусмотрен

### 2.4. Примерная тематика курсовых работ

1. Стимуляция непрерывного обучения
2. Факторинговая фирма: функциональные и организационные аспекты
3. Законы организации людей
4. Поток и вытягивание
5. Управление малым предприятием: прикладные аспекты предпринимательской деятельности
6. Закон синергии
7. Оперативный и стратегический контроллинг в управлении предприятием
8. Методы определения нужд потребителей
9. Ориентация на потребителя как основной принцип TQM и его применение на предприятиях сервиса
10. Лидерство руководителя как основной принцип TQM и его применение на предприятиях сервиса
11. Управление организацией по критериям качества
12. Проблема российского менеджмента качества
13. Управление персоналом в системе менеджмента качества
14. Кадровый маркетинг
15. Методы обучения персонала, их достоинства и недостатки
16. Управление качеством системы маркетинга студенческого народного театра «Переход»
17. Сравнительный анализ японского и американского менеджмента качества
18. Экономическая эффективность СМК
19. Система TQM: достоинства, недостатки, проблемы внедрения
20. Ценообразование с учетом качества продукции
21. Статистические методы управления качеством и их применение на предприятиях сервиса
22. Анализ качества услуг (на конкретном примере)
23. Анализ факторов, определяющих качество услуг (на конкретном примере)
24. Анализ потребительских свойств услуг и методы их оценки.
25. Анализ системы управления качеством в сфере сервиса.

## 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Виды СРС | Всего часов |
|---|---|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4 | 1 | Теоретические основы управления качеством | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Работа с конспектами по разделу<br>Подготовка к тестированию | 3<br>2<br>3 |
| | 2 | Управленческая философия и качество. | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Работа с литературой по теме реферата<br>Работа с конспектами по разделу<br>Подготовка реферата | 2<br>2<br>2<br>2 |
| | 3 | Всеобщее управление качеством (TQM). | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Работа с конспектами по разделу<br>Работа с литературой по теме индивидуального домашнего задания<br>Выполнение индивидуального домашнего задания | 3<br>3<br>3<br>3 |
| | 4 | Системы менеджмента качества ИСО серии 9000. | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Работа с литературой по теме микроисследования<br>Выполнение микроисследования<br>Работа с конспектами по разделу<br>Выполнение индивидуальных домашних заданий<br>Подготовка к тестированию | 2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2 |
| | 5 | Система управления качеством на предприятии | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Работа с литературой по теме реферата<br>Подготовка реферата<br>Работа с конспектами по разделу<br>Работа с литературой по теме индивидуального домашнего задания<br>Выполнение индивидуального домашнего задания | 2<br>2<br>2<br>2<br>2<br>2 |
| | 6 | Оценка уровня качества. | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Подготовка реферата<br>Работа с конспектами по разделу<br>Работа с литературой по теме индивидуального домашнего задания<br>Выполнение индивидуального домашнего задания<br>Подготовка к тестированию | 1<br>2<br>1<br>2<br>2<br>2 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 7 | Документация системы управления качеством. | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)<br>Работа с литературой по проекту<br>Разработка проекта<br>Работа с конспектами по разделу<br>Оформление проекта | 1<br>2<br>3<br>1<br>3 |
| | | По пунктам 1- 7 Курсовая работа | Выбор темы, научного руководителя и регистрация работы на кафедре<br>Сбор материалов и составление библиографии<br>Определение структуры и содержания работы<br>Разработка понедельного плана выполнения курсовой работы<br>Анализ теоретических и практических материалов<br>Проведение экспериментальной части работы<br>Проведение расчетов, формулировка выводов, консультации с научным руководителем<br>Подготовка чернового варианта курсовой работы и представление научному руководителю<br>Внесение дополнений и изменений и подготовка окончательного варианта<br>Оформление и сдача окончательного варианта работы на кафедру<br>Проверка работы научным руководителем<br>Защита курсовой работы | 3<br>3<br>3<br>3<br>3<br>3<br>3<br>3<br>3<br>3<br>2<br>4 |
| **ИТОГО в семестре:** | | | | **108** |
| **ИТОГО** | | | | **108** |

## 3.2. График работы студента

Семестр № ___4

| Форма оценочного средства* | Условное обозначение | Номер недели | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| Собеседование | Соб | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Реферат | Реф | | | | + | | | | | | | + | | | | + | | | | |
| Тестирование | Т | | | + | | | | + | | | | | | | + | | | | | |
| ИДЗ | ИДЗ | | | | | + | | | + | | | | + | | | | + | | | |
| Микроисследование | МИ | | | | | | | | | + | | | | | | | | | | |
| Проект | Пр | | | | | | | | | | | | | | | | | + | | |
| Курсовая работа | КР | | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

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

**Некоторые общие рекомендации по изучению литературы.**

1) Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию учебного материала. Эти навыки обязательны для любого специалиста с высшим образованием независимо от выбранной специальности.

2) Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и по большому счету не имеет большой познавательной и практической ценности.

3) При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т.д.

4) В идеале должен получиться полный конспект по программе дисциплины, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

5) При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении установочных лекций и консультаций, либо в индивидуальном порядке.

6) При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

7) При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

**3.3.1. Тестирование**

Тестирование предназначено для проверки усвоения обучающимися знаний и умений по темам 1, 4 и 6

Примерная тематика заданий

| |
|---|
| На какой стадии формируется качество продукции?<br>1. заключения контракта на поставку<br>2. изготовления<br>3. сборки<br>4. контроля качества<br>5. проектирования |
| Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?<br>1. управление качеством<br>2. всеобщее управление качеством<br>3. сертификация<br>4. стандартизация<br>5. метрология |
| В настоящее время действует следующее понятие качества, определённое стандартом ИСО серии 9000:<br>а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования».<br>б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением».<br>в) «Качество – это совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности» |
| Чье учение стало основным теоретическим источником современных концепций менеджмента?<br>а) А. Файоля<br>б) Ф. Тейлора<br>в) М. Фоллетт<br>г) Д. Гетти |

| |
|---|
| Какое определение соответствует термину «качество управления»?<br>а) Совокупность свойств управления.<br>б) Успешное решение проблем.<br>в) Практическое содержание и значимость качества управления.<br>г) Методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы |
| Что представляет собой цель управления качеством?<br>а) Выбор предмета управления качеством<br>б) Соразмерность использованных ресурсов.<br>в) Желаемый результат по управлению качеством.<br>г) Противоречие, требующее разрешения. |
| TQM (Total Quality Management) – это:<br>а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;<br>б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;<br>в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей. |
| Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:<br>а) на стадиях проектирования и производства;<br>б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;<br>в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания. |
| В реализации подхода TQM участвуют:<br>а) все службы и подразделения компании;<br>б) только служба качества;<br>в) руководство компании и служба качества. |
| Что представляет собой план качества (по ГОСТ Р ИСО Р 9000—2001)?<br>а) Процесс демонстрации способности выполнять установленные требования.<br>б) Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.<br>в) Записи, используемые для документирования прослеживаемости.<br>г) Документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту. |
| Первая версия МС ИСО 9000 была принята в:<br>а) 1987 г;<br>б) 1990 г.;<br>в) 1994 г |
| Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2000 является (выберите неверный тезис):<br>а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;<br>б) требование клиентов;<br>в) перспектива роста конкурентоспособности компании |
| Процесс управления качеством представляет собой:<br>а) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы;<br>б) Проект скоординированной деятельности;<br>в) Связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами;<br>г) Совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством. |
| Что позволяет достичь прикладное исследование системы управления качеством?<br>а) Определить тенденции развития системы управления.<br>б) Получить новые знания.<br>в) Обеспечить нахождение путей и использования новых знаний по разрешению проблем управления.<br>г) Выявить проблемы в управлении. |
| Какой главный признак концепции управления качеством?<br>а) Наличие всей необходимой информации.<br>б) Наличие ресурсов, необходимых для управления качеством.<br>в) Комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством.<br>г) Совокупность планов проведения и эффективных подходов к управлению качеством. |
| Какой компонент не входит в модель оценки уровня качества продукции, услуг?<br>а) Цель оценки.<br>б) Объект оценки (качество продукции, услуг на определенном рынке – параметры и показатели).<br>в) Субъект оценки (т.е. тот, кто проводит оценивание).<br>г) База оценки (цели, принципы и методы оценки, параметры и показатели конкурентов на рынке).<br>д) Логика оценки (которой может соответствовать относительная и/или абсолютная формы, что, в конечном итоге, определит алгоритм и логический уровень оценивания — операции оценки в определенной последовательности и их взаимосвязи). |

| |
|---|
| е) Структура региональных органов управления.<br>ж) Результат оценки. |
| Какой порядок стадий оценки качества продукции, услуг является логически последовательным ?<br>а) Подготовительная, оценочная, заключительная.<br>б) Оценочная, подготовительная, заключительная.<br>в) Подготовительная, заключительная, оценочная.<br>г) Заключительная, подготовительная, оценочная. |
| Что характеризует валидность показателя качества?<br>а) Конструкцию показателя.<br>б) Соответствие измеряемому параметру.<br>в) Синтетичность показателя.<br>г) Цели практического использования. |
| Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, это - …<br>1) политика в области качества;<br>2) цели в области качества;<br>3) система менеджмента качества. |
| Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей в области качества, это -…<br>1) политика в области качества;<br>2) цели в области качества;<br>3) система менеджмента качества. |
| Расположите эти виды внутренней документации СМК по мере убывания их значимости.<br>1) рабочие и должностные инструкции;<br>2) положения и основные стандарты;<br>3) руководство по качеству;<br>4) другая документация и записи по качеству. |

### 3.3.2. Индивидуальные домашние задания

Индивидуальные домашние задания направлены на формирование у обучающихся умений и навыков по применению терминов и аппарата управления качеством к решению профессиональны задач

Примерная тематика заданий

| |
|---|
| Провести анализ ситуации «Новые отрасли фирмы «Интеллект»». Компания намеревается действовать, по крайней мере, в четырех сферах бизнеса: деревообработке, строительстве, заготовке металла и оптовой торговле. Насколько эффективно решение о такой диверсификации? Каковы его преимущества и недостатки? |
| Составьте дерево конкретных, четко сформулированных маркетинговых целей для любого типа организаций (торговая фирма, туристическая фирма, банк, благотворительная или социальная организация) по образцу |
| Проанализируйте возможные составляющие всех уровней выбранного товара на основе многоуровневой модели товара и определите уровень его конкурентоспособности |
| Привести примеры наблюдаемых вами нарушений на практике принципа соответствия полномочий поставленным задачам. |
| Поясните: что предполагает использование маркетингового подхода к управлению промышленным предприятием в современных российских условиях? |
| Перечислите крупные кампании и мероприятия советского и постсоветского периодов, при проведении которых игнорировался или недостаточно учитывался принцип соответствия способов и средств воздействия закономерностям, присущим объекту управления. Прокомментировать свои выводы. |
| Провести анализ проблемы качества – содержание, объем, трактовки |
| Эссе «Связь TQM другими направлениями менеджмента» |
| Провести анализ концепции Д. Джурана и Ф. Кросби **и** комплексной системы управления качеством А. Фейгенбаума |
| Ознакомьтесь с содержанием стандарта ИСО 9000:2000 и представьте его структуру в виде схемы или блок-схемы |
| Перечислите и охарактеризуйте принципы системы менеджмента качества. |
| Определите, что должна делать организация для поддержания системы менеджмента качества в рабочем состоянии. Поясните одно из требований п. 4.1 ИСО 9001:2000. |
| Поясните применение инструментов бенчмаркинга и самооценки для диагностики деятельности организации |
| Описать жизненный цикл продукции («петля качества») |
| В чем заключаются статистические методы контроля уровня качества? Их достоинства и недостатки |
| Определить комплексный показатель качества - эксплуатационную надежность товара по сравнению с базовым |

| |
|---|
| образцом. Если частные показатели качества исследуемого образца (долговечность, безотказность, ремонтопригодность) по отношению к базовому образцу составили следующие значения |
| Определите сводный коэффициент изменения уровня качества концентрата в отчетном году по сравнению с предыдущим годом, если имеются следующие данные об уровнях показателей качества продукции (концентрата) углеобогатительной фабрики (%) |
| По приведенным данным построить контрольную карту контроля продукции за декаду |
| Поясните, какой объем и виды документов должны входить в документацию системы менеджмента качества. Приведите примеры. |
| Приведите структуру одного из видов документации системы менеджмента качества. |
| Опишите процесс подготовки документации системы менеджмента качества. |

**3.3.3. Проект**

Проект представляет собой комплексное практическое задание, направленное на закрепление умений и навыков формулировать и решать исследовательские задачи в области управления качеством и использовать профессиональную информацию. Рекомендуется связывать с тематикой курсовой работы.

Проектное задание может выполняться индивидуально или в малых группах.

*Этапы подготовки проекта*

Подготовка

- Постановка исследовательской задачи и обоснование ее актуальности;
- Разработка структуры проекта;

Планирование

- Определение источников необходимой информации;
- Определение способов сбора и анализа информации:
- Определение способа представления результатов (формы проекта);
- Установление процедур и критериев оценки результатов проекта;
- Распределение задач (обязанностей) между участниками проекта (случае группового выполнения).

Выполнение проекта

- Сбор и уточнение информации (основные инструменты: интервью, опросы, наблюдения, эксперименты и т.п.);
- Выявление и обсуждение альтернатив, возникших в ходе выполнения проекта;
- Выбор оптимального варианта хода проекта;
- Поэтапное выполнение исследовательских задач проекта.

Выводы

- Анализ информации;
- Формулирование выводов.

Обобщающий этап: оформление результатов.

Доработка проектов с учетом замечаний и предложений

Подготовка к публичной защите проектов

- Подготовка отчета о ходе выполнения проекта с объяснением

полученных результатов (возможные формы отчета: устный отчет, устный отчет с демонстрацией материалов, письменный отчет);

- Генеральная репетиция публичной защиты проектов;
- Анализ выполнения проекта, достигнутых результатов (успехов и неудач) и причин этого.

Представление (защита) проекта и оценка его результатов

- Подготовка отчета о ходе выполнения проекта с объяснением полученных результатов (возможные формы отчета: устный отчет, устный отчет с демонстрацией материалов, письменный отчет);
- Анализ выполнения проекта, достигнутых результатов (успехов и неудач) и причин этого.

Заключительный этап:

- Публичная защита проектов осуществляется на итоговом занятии. Результаты выполнения проекта оцениваются по итогам рассмотрения комиссией представленного продукта с краткой пояснительной запиской, презентации обучающегося и отзыва руководителя.

**1.3.4. Подготовка рефератов**

Рефераты по дисциплине предполагают анализ литературы по предложенной тематике и представление материалов для общего обсуждения для более полного охвата материала и отработки навыков постановки исследовательских заданий.

**Примерная тематика докладов:**

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями ( эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами),его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.

25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

**3.3.5. Микроисследование**

Цель микроисследования – подробнее разобрать отдельные вопросы дисциплины, самостоятельно подобрать дополнительную литературу.

| |
|---|
| Ознакомьтесь с содержанием подраздела «История развития систем управления качеством» по списку рекомендованной литературы. Законспектируйте основные положения |
| Подберите дополнительную литературу к подразделу «Качество продуктов труда. Качество жизнедеятельности». Составьте таблицу сравнения категорий этих понятий |
| Проанализируйте основные показатели конкурентоспособности инноваций в конкурентной среде |
| Подберите дополнительную литературу к подразделу «Организационные структуры управления». Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием (организацией) |
| Проанализируете предложенные преподавателем статьи. Какими достоинствами и недостатками обладали комплексные системы управления качеством? |
| Ознакомьтесь с содержанием подраздела «Управленческая философия и качество» по списку рекомендованной литературы. Дайте характеристику основных зарубежных моделей систем управления качеством. |
| Ознакомьтесь с содержанием подраздела «Система управления качеством на предприятии» по списку рекомендованной литературы. Какие условия должны быть созданы на предприятии для реализации всеобщего управления качеством? |
| Подберите дополнительную литературу к подразделу ««Новые» инструменты менеджмента качества: QFD, FMEA, benchmarking». Что представляет собой современная квалиметрия? |
| Дайте характеристику этапов развития отношений менеджеров к управлению качеством. |
| Подберите дополнительную литературу к подразделу «Процедура и методы оценивания уровня качества». Определите группы показателей, характеризующих систему управления качеством. |
| Составьте схему взаимосвязей показателей качества, наиболее часто используемых в квалиметрии. |
| Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам. |
| Подберите дополнительную литературу к подразделу «Документация системы управления качеством». Раскройте понятия «подтверждение соответствия», «сертификация», «сертификат», «система сертификации». |
| Ознакомьтесь с содержанием подраздела «Документация системы управления качеством» по списку рекомендованной литературы. Какие схемы могут использоваться при декларировании и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов? |
| Раскройте сущность и содержание работ по самооценке, аудиту и проведению сертификации систем менеджмента качества |

## 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

*Рейтинговая система не используется.*

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература

| п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Используется при изучении разделов | Семестр | Количество экземпляров | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | в библиотеке | на кафедре |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Управление качеством [Текст] : учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - Москва : Банки и биржи: Юнити, 1998. - 200 с. - То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966 (дата обращения: 26.12.2016). | **1 - 7** | **4** | **1+ЭБС** | |
| 2 | Эванс, Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Эванс. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700 (дата обращения: 26.08.2019). | **1 - 7** | **4** | **ЭБС** | |
| 3 | Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700 (дата обращения: 26.08.2019). | **1 - 7** | **4** | **ЭБС** | |

### 5.2. Дополнительная литература

| п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Используется при изучении разделов | Семестр | Количество экземпляров | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | в библиотеке | на кафедре |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1. | Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / А.П. Агарков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026 (дата обращения: 26.08.2019). | **1 - 7** | **4** | **ЭБС** | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2. | Коноплев, С.П. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / С.П. Коноплев. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 252 с. | **1 - 7** | **4** | **5** | |
| 3. | Салдаева, Е.Ю. Управление качеством [Электронный ресурс] : практикум / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 80 с. - Режим доступа: : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439331 (дата обращения: 26.08.2019). | **1 - 7** | **4** | **ЭБС** | |
| 4. | Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661 (дата обращения: 26.08.2019). | **1 - 7** | **4** | **ЭБС** | |
| 5. | Цветкова, Л.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : курс лекций / Л.А. Цветкова, А.В. Крохта. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2011. - 202 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230496 (дата обращения: 26.08.2019). | **1 - 7** | **4** | **ЭБС** | |

**5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 26.08.2019).

**5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. AUP.Ru [Электронный ресурс] : административно-управленческий портал. – Режим доступа: http://www.aup.ru/ , свободный (дата обращения: 26.08.2019).
2. Quality [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: http://quality.eup.ru/, свободный (дата обращения: 26.08.2019).
3. Ассоциация деминга [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: http://deming.by.ru/ , свободный (дата обращения: 26.08.2019).

4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: http://window.edu.ru, свободный (дата обращения: 26.08.2019).
5. Качество. Инновации. Образование [Электронный ресурс] : ежемесячный научно-практический журнал. – Режим доступа: http://www.quality-journal.ru , свободный (дата обращения: 26.08.2019).
6. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Росстандарт [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: http://www.gost.ru , свободный (дата обращения: 26.08.2019).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**6**.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:
***Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс***

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:
***Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. Компьютерный класс, оборудованный компьютерами***

6.3. Требования к специализированному оборудованию:
**Не предусмотрено.**

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические и семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, развития умений и навыков решения задач, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, решения стандартных и нестандартных задач различной степени сложности, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов, либо студентам предлагается ознакомиться с нормативными документами. Обсуждение сообщения или изученных материалов совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике и разбор типовых и усложненных задач по тому или иному разделу. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, разбираются типовые задачи по изучаемой теме. Студенты разбирают основные подходы к решению этих задач на основе материалов лекций и учебников. Затем полученные результаты проверяются с помощью какой-либо статистической программы. Завершающий этап предполагает знакомство со сложными или нестандартными задачами изучаемой темы, требующими дополнительных знаний или нестандартного подхода. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки студентам.

При подготовке к семинару или практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

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

1. Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, электронного курса лекций, графических объектов, видео- аудио- материалов
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Представление результатов практических заданий (рефератов, проектов) с использованием слайд-презентаций, графических объектов, видео- аудио- материалов.
4. ИТ обработка данных при выполнении проекта

**10. Требования к программному обеспечению учебного процесса:**

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2019-0142 от 30/03/2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Приложение 1

## Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости*

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам) | Код контролируемой компетенции или её части | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Теоретические основы управления качеством | **ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-10, ПК-12** | **Экзамен, курсовая работа** |
| 2 | Управленческая философия и | | |
| 3 | Всеобщее управление качеством (TQM). | | |
| 4 | Системы менеджмента качества ИСО серии 9000. | | |
| 5 | Система управления качеством на предприятии | | |
| 6 | Оценка уровня качества. | | |
| 7 | Документация системы управления качеством. | | |

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

| Индекс компетенции | Содержание компетенции | Элементы компетенции | Индекс элемента |
|---|---|---|---|
| ОПК-2 | готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | знать | |
| | | современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества, используемые на этапе работы с потребителями | ОПК-2 З1 |
| | | уметь | |
| | | решать практические задачи по управлению качеством в сервисной компании | ОПК-2 У1 |
| | | владеть | |
| | | приемами работы с потребителями в рамках профессиональной деятельности | ОПК-2 В1 |
| ОПК-3 | готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя | знать | |
| | | современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества услуг, используемые на всех этапах жизненного цикла услуги | ОПК-3 З1 |
| | | уметь | |
| | | использовать и применять методы обеспечения качества при организации процесса сервиса | ОПК-3 У1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | владеть | |
| | | категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения | ОПК-3 В1 |
| ПК-2 | готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | знать | |
| | | основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества | ПК-2 З1 |
| | | методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных систем; | ПК-2 З2 |
| | | основные виды затрат на качество | ПК-2-З3 |
| | | уметь | |
| | | использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества на разных этапах жизненного цикла | ПК-2 У1 |
| | | проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества услуг и по устранению возникающих дефектов | ПК-2 У2 |
| | | владеть | |
| | | навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качество | ПК-2 В1 |
| | | современными методами и инструментами качества | ПК-2 В2 |
| ПК-10 | готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса | знать | |
| | | методы осуществления контроля и анализа качества в сервисных системах | ПК-10 З1 |
| | | процедуры сертификации продукции, услуг и систем управления качеством | ПК-10 З2 |
| | | уметь | |
| | | планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества | ПК-10 У1 |
| | | производить выбор вероятностно-статистических законов для корректных расчетов уровня качества и надежности | ПК-10 У2 |
| | | владеть | |
| | | методами оценки качества | ПК-10 В1 |
| ПК-12 | готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических про- | знать | |
| | | рекомендации российских и международных стандартов в области качества | ПК-12 З1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | цессов, используемых ресурсов | современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня услуги, используемые на различных этапах ее жизненного цикла | ПК-12 З2 |
| | | уметь | |
| | | применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения | ПК-12 У1 |
| | | владеть | |
| | | навыками оценки и контроля качества в профессиональной деятельности | ПК-12 В1 |

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(экзамен)

| № | *Содержание оценочного средства | Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов |
|---|---|---|
| 1. | Качество продукции: основные понятия, термины и определения. Приведите примеры различных трактовок понятия «качество» | ОПК-2 З1; ОПК-2 В1; ПК-2 З1 |
| 2. | Процесс управления качеством. Как Вы понимаете понятие «процесс»? Приведите примеры | ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-12 З1 |
| 3. | Эволюция работ по управлению качеством. Проверьте характерные черты стадий спада, размытого периода, точек перелома и стадии подъема различных этапов становления философии качества | ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-12 З1; ПК-12 У1 |
| 4. | Классификация показателей качества продукции. Методы определения значений показателей качества продукции | ОПК-2 З1; ОПК-2 З1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-10 З1; ПК-12 З1; ПК-12 З2 |
| 5. | Методы оценки уровня качества. Какие из существующих методов оценки уровня качества применимы в сервисной деятельности? Приведите подтверждающие примеры. | ОПК-2 З1; ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З2; ПК-2 З3; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З2; ПК-12 У1 |
| 6. | Организация и виды контроля качества. Приведите примеры различных подходов к контролю качества. | ОПК-2 З1; ОПК-2 З1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-10 З1; ПК-10 У2; ПК-12 З1 |
| 7. | Международные стандарты ИСО серии 9000. Назовите основные пути преодоления сопротивления изменениям в организации | ОПК-2 З1; ОПК-2 З1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-10 З1; ПК-10 У2; ПК-12 З1 |
| 8. | Построение систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Обоснуйте необходимость систем менеджмента качества. | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ОПК-3 З1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-12 З1; ПК-12 З2 |
| 9. | Сертификация систем качества. Приведите положительные и отрицательные стороны сертификации системы качества | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 У2; ПК-10 З2; ПК-10 У1; ПК-12 З1 |

| | | |
|---|---|---|
| 10. | Состав и содержание затрат на качество. Как традиционно можно определить оптимальный уровень затрат на качество? | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З3; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З1 |
| 11. | Взаимосвязь затрат и уровня качества. Почему традиционная точка зрения на проблему «качество-затраты» не соответствует современным реальностям развития бизнеса? | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З1 |
| 12. | Оценка уровня качества продукции. Какие параметры являются определяющими для оценки уровня качества продукции? | ОПК-2 З1; ОПК-3 З1; ОПК-3 У1; ПК-2 З2; ПК-2 З3; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З2; ПК-12 У1 |
| 13. | Статистические методы контроля качества продукции. Роль статистических методов | ОПК-2 З1; ОПК-3 З1; ПК-2 З2; ПК-10 З1; ПК-12 З1; ПК-12 З2 |
| 14. | Статистические методы анализа и управления качеством продукции. | ОПК-2 З1; ОПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-10 З1; ПК-12 З1; ПК-12 З2 |
| 15. | Анализ технологических процессов на основе контрольных карт. Приведите примеры применения и трактовки контрольных карт | ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 З2; ПК-10 З1; ПК-10 У2; ПК-12 У1 |
| 16. | Основные этапы жизненного цикла продукции (Петля качества). Приведите пример жизненного цикла услуги. | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ОПК-3 З1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-12 З1; ПК-12 З2 |
| 17. | Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Проиллюстрируйте на примере одного из принципов его значимость в управлении качеством продукции. | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З1 |
| 18. | Экономические проблемы, возникающие в управлении качеством продукции. Приведите примеры возникновения таких проблем при функционировании предприятия сервиса | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З1 |
| 19. | Контроль качества (диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, контрольные карты Шухарта). Приведите пример применения одного из методов при контроле качества в области профессиональной деятельности | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ОПК-3 З1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-10 З1; ПК-10 У2; ПК-12 З2; ПК-12 У1 |
| 20. | Пять звезд качества. Какие принципиальные перемены происходили при переходе от одной звезды к другой? | ОПК-3 З1; ОПК-3 В1; ПК-2 З1 |
| 21. | Национальные концепции управления качеством. Какова роль премий за качество в развитии системы качества организаций? | ОПК-3 З1; ОПК3 В1; ПК-2 З1 |
| 22. | Концепции всеобщего управления качеством. Перечислите и проиллюстрируйте примерами основные стратегии TQM | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З |
| 23. | Зарубежные модели управления качеством. Чем объясняется различие моделей качества в разных странах? | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З |

| | | |
|---|---|---|
| 24. | Направления повышения качества продукции. На какой стадии прогресса, по вашему мнению, находится качество продукции российских организаций? | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З1 |
| 25. | Влияние научно-технического прогресса на качество продукции. Назовите основные черты непрерывного и радикального совершенствования. | ОПК-2 З1; ОПК-2 У1; ПК-2 З1; ПК-2 З2; ПК-2 У2; ПК-10 З1; ПК-12 З1 |
| 26. | В одной фирме, производящей электронную технику, в отделе работали шесть девушек, монтирующих внутренние части специальной сложной электронной трубки. Все члены бригады работали на линии, а трубки поступали от одного к другому вдоль длинного стола. За работой наблюдал мастер, контролировавший еще два других отдела. Девушка, сидевшая на первом месте за столом, была старшим оператором, следившим за всей линией.<br>Когда проводилось исследование, моральная обстановка в коллективе была неважной, текучесть высокой, прогулы частыми (соответственно 100 % и 8 %), в среднем 27 % трубок выбраковывались из-за некачественной сборки. Производительность составляла около 28 трубок в час. Линия часто выбивалась из ритма, когда на участке того или иного оператора возникали различные проблемы.<br>Общаться друг с другом девушкам было затруднительно. Каждая из них могла разговаривать с соседками слева и справа, но и это было непросто, потому что рабочие места были врезаны в стол, образуя нечто вроде ниши, и работниц разделяли высокие ящики с деталями и инструментами. Чтобы поговорить, надо было нагнуться или встать с места, что запрещали оба контролера - мастер и старший оператор. В отделе не было места, где можно было бы посидеть во время перерыва, и девушки присоединялись к остальным служащим компании в кафетерии. Им практически ничего не сообщали о результатах работы, только на ежедневных летучках мастер уговаривал их снизить процент брака.<br>Указания о нормах выпуска исходили только от старшего оператора. Если сборка шла медленнее графика, старшему оператору надо было пройти вдоль всего стола, чтобы обнаружить причину задержки и попытаться исправить положение. Когда она видела причину задержки в неопытности или ошибке, то давала сотруднице совет; когда же считала, что сборщица ленится, делала выговор.<br>Желая поднять дух работниц, компания решила дать им возможность общаться, чтобы опытные могли помочь неопытным и просто поговорить друг с другом.<br>Рабочее место было перестроено: вместо прямого длинного стола был поставлен овальный, вокруг которого располагались места для девушек. Для того чтобы девушкам можно было переговариваться через стол с сидящими напротив и с соседками, ящики с деталями и инструментами перенесли. Вскоре после этого | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 У2 |

| | | |
|---|---|---|
| | производительность возросла до 35 трубок в час, а процент брака сократился с 27 до 18%, значительно снизились и случаи прогулов.<br>Однако через несколько месяцев возникли новые проблемы - девушки захотели выполнять более сложную работу. Как только работница овладевала несложной операцией, она желала научиться другой, требующей большего мастерства, а овладевшая сложными операциями отказывалась выполнять требования старшей - занять место отсутствующей исполнительницы простых операций. Бригада начала противиться указаниям старшей, которая обычно решала, когда можно остановить работу перед перерывом или пересменкой. Теперь девушки откладывали инструменты за 10-15 мин. до окончания смены. Распоряжения старшей не выполнялись, и, хотя присутствие мастера удерживало работниц на месте, производительность к концу смены уменьшалась. Общая производительность снизилась до 30 трубок в час, процент брака превысил прошлые показатели, причем большая часть приходилась на несложные операции. Текучесть и прогулы не достигли прежних размеров, но стали приближаться к уровню, наблюдавшемуся вскоре после начавшихся перемен.<br>Через несколько месяцев старшая покинула работу. Мастер решил не назначать на ее место другую и позволил девушкам управлять рабочим процессом всей бригадой. Они получили возможность задавать темп работы, при этом норму выпуска в соответствии с другими стадиями работы устанавливал мастер. Девушки должны были работать самостоятельно, оставив на долю мастера лишь разрешение конфликтов. Производительность тут же упала до 26 трубок в час, но через месяц выросла до 40. Процент брака снизился до прежнего показателя - 18%.<br>На очередной летучке, проводившейся мастером, одна из девушек предложила, чтобы вначале каждой смены им сообщали, сколько брака они допустили в предыдущий день и по каким причинам. После этого процент брака снизился до 11%). Прогулы прекратились, текучка снизилась, и бригада стабильно давала 40 трубок в час, показав, что при необходимости способна на большую производительность.<br>Проанализируйте описанную ситуацию и объясните, что явилось причиной изменения в поведении работниц и как это повлияло на улучшение результатов работы. | |
| 27. | Сформулируйте в общем виде требования и ожидания ваших потребителей (внутренних и внешних).<br>Требования Ожидания<br>Внутренние Внешние Внутренние Внешние<br>Подтвердите составленные требования и ожидания из информационных источников | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-10 У1; ПК-12 В1 |
| 28. | Практика показывает, что наибольший успех в бизнесе достигается за счет объединения усилий группы людей | ОПК-3 У1; ОПК-3 В1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 |

| | | |
|---|---|---|
| | или коллективов при решении проблем. Если такая кооперация обеспечивает эффект мультипликации, то возникают дополнительные выгоды, которые невозможно получить поодиночке.<br>Для этого необходимо выполнять определенные требования по вопросам кооперации:<br>1. Цель совместной работы должна быть ясна и понятна всем участникам.<br>2. Партнерам по возможности должны быть знакомы задачи друг друга.<br>3. При работе должны царить хорошее взаимопонимание и свободный обмен информацией.<br>4. Никто не должен настаивать на своем варианте решения. Надо быть готовым пойти на компромисс и изменить свое решение в пользу другого, обещающего успех для всех.<br>5. Необходимы правила игры, которых все должны придерживаться.<br>6. Сильные стороны партнеров важнее для совместного дела, чем их слабые стороны. Первые необходимо скомбинировать, вторые - нейтрализовать.<br>7. Вся информация должна поступать к координатору, чтобы можно было сразу же передать ее всем тем, кого от непосредственно касается.<br>8. Мешает кооперации тот, кто хочет добиться для себя выгоды за счет других участников.<br>9. Каждый отвечает за свой участок работы, за надежность и соблюдение сроков.<br>10. В случае той или иной удачи следует поощрять всех, имеющих отношение к данной работе.<br>11. Все должны быть ознакомлены с типовыми условиями совместной работы (бюджет, предписания, сроки и т. п.).<br>12. Если решения принимаются не совместно, они должны быть всем понятны и соответственно обоснованы.<br>Со всеми ли требованиями, обозначенными выше, вы согласны? Если с чем-то не согласны - аргументируйте. | В2; ПК-10 У1; ПК-12 В1 |
| 29. | В книге «Пространство доктора Деминга» Г. Нив задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?» | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-12 В1 |
| 30. | Самостоятельно подготовьте опросный лист (анкету) содержащий не менее 15 вопросов и не более 20 – о любом продукте или услуге, который Вы бы хотели (в принципе!) выпускать, используя доступные источники информации.<br>Не нужно избегать любых, самых каверзных или фантастических вопросов, помните, что вы изучаете мнение потенциальных потребителей не только для удовлетворения их потребностей в настоящее время, но стараясь эти потребности предвосхитить! | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 В1; ПК-12 В1 |
| 31. | Для реализации планов предприятия, фирмы, организации | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; |

| | | |
|---|---|---|
| | каждый из работников должен выполнить конкретные задачи, вытекающие из целей организации".<br>В связи с этим руководство прежде всего обязано найти эффективный способ сочетания особенностей поставленных задач и черт характеров решающих их людей. Постановка целей и разработка соответствующих политики, стратегии, процедур и правил способствуют оптимальному решению задач.<br>Существенную роль здесь также играют мотивация и контроль. Все это обеспечивается путем делегирования полномочий, повышения ответственности исполнителей и выполнения организационных полномочий.<br>Делегирование означает передачу задач и полномочий, которыми обладает руководитель, другому лицу с учетом его возможностей. Руководитель не может (и не должен) один выполнить все функции организации. Если задача не делегирована другому человеку, руководитель вынужден выполнять их сам. Однако его время и способности ограничены.<br>Поэтому сущность управления заключается в умении «добиться выполнения работы другими». Для того чтобы эффективно осуществлять делегирование, необходимо понять связь ответственности и организационных полномочий.<br>Ответственность означает обязательство работника выполнять делегированные ему задачи и отвечать за удовлетворительные результаты их решения.<br>Организационные полномочия представляют собой право использовать ресурсы предприятия, направлять усилия его сотрудников на выполнение определенных задач.<br>Полномочия делегируются должности, но необходимо учитывать личные и деловые качества человека, занимающего ее в данный момент.<br>Если вы - менеджер, то какие из своих задач и полномочий вы могли бы, по вашему мнению, делегировать подчиненным? Какую систему контроля за выполнением задачи вы бы избрали? | ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 В1; ПК-12 В1 |
| 32. | Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ОПК-3 В1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1; ПК-12 В1 |

| | | |
|---|---|---|
| | членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности | |
| 33. | В нашем финансово-ориентированном обществе, эффективность бизнеса измеряется величиной прибыли. Финансовый контроль за деятельностью фирмы является жизненно важным.<br>Большинство затрат, связанных с деятельностью предприятия, регистрируются в отчетах и предоставляются руководству. Знание и анализ этих затрат оказывает большую помощь в успешном руководстве компании. На большинстве предприятий, занимающихся производством и обслуживанием, затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества составляют значительные суммы, которые в действительности не снижают величину прибыли, поэтому представляется логичным, что затраты на качество должны быть выявлены, обработаны и представлены руководству подобно другим затратам.<br>К сожалению, многие руководители не имеют возможности получать наглядную информацию об уровне затрат на качество просто потому, что в компании нет системы для их сбора и анализа, хотя регистрация и подсчет затрат на качество — не сложная, уже отработанная процедура. Определенные один раз, они обеспечат руководство дополнительным мощным инструментом управления. Предположим, что высшее руководство компании уже определило свой рынок, т.е. установлены и отражены с достаточной убедительностью комплексы требований по продукту или услуге различной градации (сорта) для потребителей различных уровней: требующих роскошь, среднего класса и бережливых. Мы сейчас должны сконцентрироваться на затратах, связанных с обеспечением того, что “качество” товара или услуги реально будет соответствовать ожиданиям потребителя, т.е. на затратах, связанных с выполнением этих ожиданий.<br>Что такое затраты на качество и как они возникают? Неизбежны ли затраты на качество? | ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-10 В1; ПК-12 У1; ПК-12 В1 |
| 34. | Сформулируйте и обоснуйте восемь «антипринципов» и оцените их применение в современной практике менеджеров предприятий. Например, принципу «Вовлечение работников» можно противопоставить антипринцип: «Вовлеченность персонала - метод снять всю ответственность за результаты с руководства и переложить ее на сотрудников, говоря красивые слова про делегирование полномочий и мотивируя их забыть про | ОПК-2 У1; ОПК-3 У1; ОПК-3 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1 |

| | | |
|---|---|---|
| | зарплаты и премии, работая по 8 часов в день с 8 утра до 8 вечера с двумя выходными в месяц, присоединяемыми к очередному отпуску за прошлый год» | |
| 35. | Ознакомьтесь с представленной ниже информацией и ответьте на следующие вопросы. Какие факторы, способствующие процессу улучшения СМК, по вашему мнению, выделило руководство компании? Как вы оцениваете результаты, достигнутые компанией? В 2006 г. компания N начала работу по улучшению существующей СМК. Руководство компании определило ключевые факторы, способствующие процессу улучшения. К концу 2009 г. компания достигла следующих результатов: издержки, связанные с низким качеством, сократились на 44 %; производительность труда выросла на 8 %; объем реализации продукции увеличился на 27 %; производственный брак сократился до 0,1 %; стоимость отгружаемой продукции повысилась на 36 %; число работающих в 11 подразделениях сократилось на 30 %; налогооблагаемая прибыль выросла на 124 %; количество годной продукции, принимаемой службой контроля, возросло на всех производственных участках. Объем годной продукции увеличился на 17 %, а прямые трудозатраты сократились на 50 %; сверхурочная работа сократилась на 91 %. | ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1 |
| 36. | В настоящее время немногие российские товары и услуги выдерживают конкуренцию на мировом рынке. Однако активное использование собственного и зарубежного опыта в области управления качеством может дать позитивные результаты в самом ближайшем будущем.<br>Однако, как уже отмечалось, в последние годы в нашей стране на конкурсной основе присуждается премия Правительства РФ в области качества.<br>При разработке Российской премии по качеству одновременно решались две задачи: Обеспечение совместимости с зарубежными премиями. Максимально возможный учет российской специфики. Причем, приоритетной являлась первая задача, что было обусловлено, во-первых, необходимостью интеграции российской экономики в мировую, а во-вторых, обеспечением российским предприятиям возможности сравнения результатов их деятельности в области совершенствования качества с лучшими зарубежными достижениями в этой сфере.<br>В качестве примера учета российской специфики можно привести замену критерия <воздействие на общество> EFQM на актуальные для россиян критерии <Безопасность продукции (услуг)> и <Экологичность продукции (услуг)>.<br>В рамках Российского конкурса качества организации оцениваются по девяти критериям. Заметим, что первые пять критериев относятся к предпосылкам успешной деятельности организации в области качества, а последние | ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1 |

<table>
<tr><td></td><td>четыре - к результатам. Общая балльная оценка первой группы критериев составляет 550 баллов, а второй - 450 баллов, что говорит о стремлении активизировать работу российских организаций в области совершенствования внутрифирменной деятельности, связанной с качеством.<br>Участие в конкурсе качества привлекательно…<br>По каким критериям оценивается качество работы организации в рамках Российского конкурса качества?<br>Что может дать нашему предприятию участие в Российском конкурсе качества?</td><td></td></tr>
<tr><td>37.</td><td>Комплексным методом определите уровень качества ситца, значения показателей качества приведены в таблице. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости показателей определите самостоятельно
<table>
<tr><td rowspan="2">Показатели качества</td><td rowspan="2">Коэффициенты весомости</td><td colspan="3">Абсолютные значения показателей</td></tr>
<tr><td>$X_{баз}$</td><td>$X_{факт}$</td><td>$X_{мин}$</td></tr>
<tr><td>Толщина ткани, мм</td><td></td><td>0,75</td><td>0,6</td><td>0,58</td></tr>
<tr><td>Масса 1 м$^2$ ткани, г</td><td></td><td>75</td><td>65</td><td>65</td></tr>
<tr><td>Прочность на разрыв, дан</td><td></td><td>12</td><td>11</td><td>6,5</td></tr>
<tr><td>Дизайн, баллы</td><td></td><td>10</td><td>8</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Устойчивость окраски, баллы</td><td></td><td>10</td><td>7,5</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Стойкость к истиранию, циклы</td><td></td><td>2210</td><td>2200</td><td>1950</td></tr>
</table></td><td>ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 У1; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1</td></tr>
<tr><td>38.</td><td>Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице:
<table>
<tr><td>Номер образца</td><td>Комплексный показатель</td><td>Цена, тыс. руб.</td></tr>
<tr><td>1</td><td>1</td><td>8,9</td></tr>
<tr><td>2</td><td>0,75</td><td>5,6</td></tr>
<tr><td>3</td><td>0,25</td><td>1,2</td></tr>
</table></td><td>ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 У1; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1</td></tr>
<tr><td>39.</td><td>Разработайте мероприятия по управления качеством парикмахерских услуг, предоставленных салоном красоты, если в процессе оказания услуг выявлены следующие недостатка:</td><td>ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>- неоднородность окрашивания волос;<br>- несоответствие заявленного цвета полученному;<br>- наличие более длинных прядей.</td><td></td></tr>
<tr><td>40.</td><td>Составьте памятку по уходу за чистошерстяным платьем сложного кроя.</td><td>ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1</td></tr>
<tr><td>41.</td><td>Разработайте Политику в области качества для салона красоты, ориентированного на ВИП –клиентов</td><td>ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1</td></tr>
<tr><td>42.</td><td>Разработайте Политику в области качества для ателье, ориентированного на выполнение базового спектра услуг</td><td>ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1</td></tr>
<tr><td>43.</td><td>Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества головных уборов, сшитых из меха.
<table>
<tr><td>Вид дефекта</td><td>Количество изделий с дефектами</td><td>Потери от брака в денежном выражении (в тыс. руб.)</td></tr>
<tr><td>Битость ости</td><td>14</td><td>42</td></tr>
<tr><td>Шитость</td><td>7</td><td>7</td></tr>
<tr><td>Деформация волосяного покрова</td><td>4</td><td>12</td></tr>
<tr><td>Застриги волосяного покрова</td><td>1</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Складки на подкладке</td><td>24</td><td>1</td></tr>
<tr><td>«Маркость» волосяного покрова</td><td>15</td><td>50</td></tr>
<tr><td>Грубость кожевой ткани</td><td>3</td><td>9</td></tr>
<tr><td>Плешины</td><td>3</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Прочие</td><td>5</td><td>8</td></tr>
</table></td><td>ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1</td></tr>
<tr><td>44.</td><td>Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки жилых зданий
<table>
<tr><td>Вид неисправности</td><td>Количество неисправностей</td><td>Сумма потерь от устранения неисправностей</td></tr>
<tr><td>Разбитые стекла</td><td>15</td><td>1500</td></tr>
<tr><td>Замена выключателей</td><td>4</td><td>130</td></tr>
<tr><td>Нарушение связи наружной облицовки и лепнины</td><td>17</td><td>1000</td></tr>
<tr><td>Замена предохранителей</td><td>170</td><td>156</td></tr>
<tr><td>Протечки</td><td>100</td><td>270</td></tr>
<tr><td>Замена</td><td>1</td><td>345</td></tr>
</table></td><td>ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1</td></tr>
</table>

| | | | |
|---|---|---|---|
| светильников | | | |
| Неисправность лифта | 1 | 1180 | |
| Течи в кранах | 150 | 3500 | |
| Прочие | 112 | 750 | |

| | | |
|---|---|---|
| 45. | Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы качества процесса окрашивания волос в салоне красоты, используя метод 6 М | ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1 |
| 46. | Метод развертывания функций качества QFD. Перечислите основные требования потребителей к процессу приобретения книг в книжном магазине университета; к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия; к работе буфета. Каким образом может быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого примера. | ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ОПК-3 В1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1; ПК-12 В1 |
| 47. | На основе имеющихся данных постройте контрольную карту, учитывая, что эта характеристика должна находиться в пределах от 6 до 10: | ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1 |

| № | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Вкус | 7 | 8,5 | 9 | 7 | 8 | 6 | 5 | 9 | 10 |

48. Проведен предварительный статистический анализ технологического процесса расфасовки сахара с заданной массой упаковки 500 г. Допускаются колебания показателя в интервале 1%. Было проведено 20 выборок объемом по 5 каждая. Данные представлены в таблице. Постройте Х-карту.

ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1

| дата | № | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01.03 | 1 | 504 | 495 | 500 | 500 | 501 |
| 02.03 | 2 | 502 | 496 | 501 | 505 | 495 |
| 03.03 | 3 | 496 | 503 | 502 | 506 | 496 |
| 04.03 | 4 | 503 | 500 | 497 | 501 | 503 |
| 05.03 | 5 | 500 | 500 | 496 | 489 | 500 |
| 06.03 | 6 | 500 | 501 | 497 | 501 | 500 |
| 07.03 | 7 | 501 | 495 | 500 | 504 | 496 |
| 08.03 | 8 | 495 | 496 | 507 | 502 | 503 |
| 09.03 | 9 | 502 | 503 | 482 | 496 | 500 |
| 10.03 | 10 | 504 | 500 | 501 | 506 | 500 |
| 11.03 | 11 | 495 | 500 | 496 | 498 | 501 |
| 12.03 | 12 | 501 | 504 | 503 | 499 | 501 |
| 13.03 | 13 | 501 | 502 | 500 | 501 | 502 |
| 14.03 | 14 | 502 | 496 | 500 | 489 | 497 |
| 15.03 | 15 | 497 | 497 | 501 | 497 | 496 |
| 16.03 | 16 | 496 | 500 | 495 | 500 | 504 |
| 17.03 | 17 | 497 | 502 | 496 | 496 | 502 |
| 18.03 | 18 | 500 | 503 | 503 | 503 | 496 |
| 19.03 | 19 | 500 | 499 | 500 | 500 | 497 |
| 20.03 | 20 | 497 | 500 | 500 | 500 | 500 |

| | | |
|---|---|---|
| 49. | Проанализируйте документированные процедуры нескольких организации. | ОПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1 |
| 50. | Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты предприятия на качество, учитывая следующие данные:<br>- затраты на метрологическое обеспечение производства – 425 млн. руб.;<br>- затраты на испытания и сертификацию – 47 млн. руб.<br>- затраты, связанные с дефектами на производстве – 84 млн. руб.<br>- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции – 127 млн. руб. | ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1 |

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ
(Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале на экзамене - по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Управление качеством** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.