


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  
«31» августа 2020 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, 2020

## **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 изучения 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 обучающихся 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 виды систем обеспечения качества Методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных систем; Основные виды затрат на качество	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	Навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством 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; 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; 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 изучения 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 Уметь решать практические задачи по управлению качеством в сервисной компании 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	<b>Пороговый</b> Имеет представление о современных подходах к управлению качеством при работе с потребителями, умеет решать простейшие практические задачи по управлению качеством  <b>Повышенный</b> 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 потребителя	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-	<b>Пороговый</b> владеет категориальным аппаратом управления качеством <b>Повышенный</b> Способен на основе примеров приме-

	ля	Уметь использовать и применять методы обеспечения качества при организации процесса сервиса 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 сервиса
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 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 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	<b>Пороговый</b> способен опираясь на известные образцы, ориентироваться в видах систем обеспечения качества и методах оценки уровня качества; использовать известные источники информации <b>Повышенный</b> 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 Уметь планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества; производить выбор вероятностно-статистических законов для корректных расчетов уровня качества и надежности 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	<b>Пороговый</b> иметь представление об особенностях контроля и анализа качества, процедурах сертификации услуг <b>Повышенный</b> 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	<p>Знать рекомендации российских и международных стандартов в области качества; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня услуги, используемые на различных этапах ее жизненного цикла</p> <p>Уметь применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения</p> <p>Владеть навыками оценки и контроля качества в профессиональной деятельности</p>	<p>Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.</p>	<p>Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, проектная работа, микроисследование, экзамен, курсовая работа</p>	<p><b>Пороговый</b> знает и способен применять на практике основные понятия, концепции и методы управления качеством</p> <p><b>Повышенный</b> Способен на основе имеющихся образцов применять методы управления качеством для анализа проблем качества услуг, оценивать и контролировать качество в профессиональной деятельности</p>
-------	---	---	---	--	---

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4 часов
1	2	3
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	36	36
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
В том числе		
<b><i>СРС в семестре:</i></b>	<b>108</b>	<b>108</b>
Курсовая работа	КП	<b>36</b>
	КР	
Другие виды СРС:	<b>72</b>	<b>72</b>
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
<b><i>СРС в период сессии</i></b>		
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	экзамен	<b>36</b>
		<b>36</b>
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>Часов</b>	<b>216</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>6</b>

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий ЭИОС университета (Moodle), Zoom, MS Teams и других.

## 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	<p>Качество – один из основных показателей конкурентоспособности инноваций в конкурентной среде.</p> <p>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</p>
	2	Управленческая философия и качество.	<p>Организационные структуры управления. Управление организацией по критерию качества. Концепция Форда-Тейлора «производство – это механизм». Концепция «Тойоты»: «производство – это организм». Сравнительный анализ.</p>
	3	Всеобщее управление качеством (TQM).	<p>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.</p> <p>Системы “канбан” и ТВС (точно-в-срок). Схема и задачи внедрения системы ТВС.</p> <p>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.</p>
	4	Системы менеджмента качества ИСО серии 9000.	<p>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.</p>
	5	Система управления качеством на предприятии	<p>Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством. Круг улучшения качества. Петля качества. Управление качеством процессов и услуг. Основные составляющие качества для потребителей</p> <p>Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные</p>



			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) ИДЗ (7 неделя) Микроисследование (8 неделя)
	5	Система управления качеством на предприятии	6		8	12	26	Реферат (10 неделя) ИДЗ (11 неделя)
	6	Оценка уровня качества.	6		8	10	24	Тестирование (13 неделя) Реферат (14 неделя) ИДЗ (15 неделя)
	7	Документация системы управления качеством.	4		8	10	22	Защита проекта (16 неделя) 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
	<b>ИТОГО за семестр</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>144</b>	<b>216</b>	
	<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>144</b>	<b>216</b>	<b>Экзамен, курсовая работа</b>

### 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) Работа с конспектами по разделу Подготовка к тестированию	3 2 3
	2	Управленческая философия и качество.	Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с литературой по теме реферата Работа с конспектами по разделу Подготовка реферата	2 2 2 2
	3	Всеобщее управление качеством (TQM).	Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с конспектами по разделу Работа с литературой по теме индивидуального домашнего задания Выполнение индивидуального домашнего задания	3 3 3 3
	4	Системы менеджмента качества ИСО серии 9000.	Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с литературой по теме микроисследования Выполнение микроисследования Работа с конспектами по разделу Выполнение индивидуальных домашних заданий Подготовка к тестированию	2 2 2 2 2 2
	5	Система управления качеством на предприятии	Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с литературой по теме реферата Подготовка реферата Работа с конспектами по разделу Работа с литературой по теме индивидуального домашнего задания Выполнение индивидуального домашнего задания	2 2 2 2 2 2
	6	Оценка уровня качества.	Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Подготовка реферата Работа с конспектами по разделу Работа с литературой по теме индивидуального домашнего задания Выполнение индивидуального домашнего задания Подготовка к тестированию	1 2 1 2 2 2

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

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

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

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

### 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 профессиональных задач

#### Примерная тематика заданий

<p>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?</p>
<p>Составьте дерево конкретных, четко сформулированных маркетинговых целей для любого типа организаций (торговая фирма, туристическая фирма, банк, благотворительная или социальная организация) по образцу</p>
<p>Проанализируйте возможные составляющие всех уровней выбранного товара на основе многоуровневой модели товара и определите уровень его конкурентоспособности</p>
<p>Привести примеры наблюдаемых вами нарушений на практике принципа соответствия полномочий поставленным задачам.</p>
<p>Поясните: что предполагает использование маркетингового подхода к управлению промышленным предприятием в современных российских условиях?</p>
<p>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.</p>
<p>Провести анализ проблемы качества – содержание, объем, трактовки</p>
<p>Эссе «Связь TQM другими направлениями менеджмента»</p>
<p>Провести анализ концепции Д. Джурана и Ф. Кросби и комплексной системы управления качеством А. Фейгенбаума</p>
<p>Ознакомьтесь с содержанием стандарта ИСО 9000:2000 и представьте его структуру в виде схемы или блок-схемы</p>
<p>Перечислите и охарактеризуйте принципы системы менеджмента качества.</p>
<p>Определите, что должна делать организация для поддержания системы менеджмента качества в рабочем состоянии. Поясните одно из требований п. 4.1 ИСО 9001:2000.</p>
<p>Поясните применение инструментов бенчмаркинга и самооценки для диагностики деятельности организации</p>
<p>Описать жизненный цикл продукции («петля качества»)</p>
<p>В чем заключаются статистические методы контроля уровня качества? Их достоинства и недостатки</p>
<p>Определить комплексный показатель качества - эксплуатационную надежность товара по сравнению с базовым</p>



образцом. Если частные показатели качества исследуемого образца (долговечность, безотказность, ремонтпригодность) 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) углеобогадательной 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)
Проанализируйте 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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966</a> (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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436700">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436700</a> (дата обращения: 26.08.2020).	1 - 7	4	ЭБС	
3	Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436700">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436700</a> (дата обращения: 26.08.2020).	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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026</a> (дата обращения: 26.08.2020).	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: : <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439331">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439331</a> (дата обращения: 26.08.2020).	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 : <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=444661">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=444661</a> (дата обращения: 26.08.2020).	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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=230496">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=230496</a> (дата обращения: 26.08.2020).	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> (дата обращения: 26.08.2020).

### 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: 26.08.2020).
2. Quality [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
3. Ассоциация деминга [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://deming.by.ru/>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).

4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
5. Качество. Инновации. Образование [Электронный ресурс] : ежемесячный научно-практический журнал. – Режим доступа: <http://www.quality-journal.ru> , свободный (дата обращения: 26.08.2020).
6. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Росстандарт [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gost.ru> , свободный (дата обращения: 26.08.2020).

## **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 №65/2019 от 02.10.2019);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020 г.);
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);

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются:

- вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.);
- набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>);
- система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО)



**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	<b>ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-10, ПК-12</b>	<b>Экзамен, курсовая работа</b>
2	Управленческая философия и		
3	Всеобщее управление качеством (ТОМ).		
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
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	владеть	
		приемами работы с потребителями в рамках профессиональной деятельности	ОПК-2 В1
		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

		<b>владеть</b>	
		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	<b>знать</b>	
		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
		<b>уметь</b>	
		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
		<b>владеть</b>	
		навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством	ПК-2 В1
		современными методами и инструментами качества	ПК-2 В2
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<b>знать</b>	
		методы осуществления контроля и анализа качества в сервисных системах	ПК-10 З1
		процедуры сертификации продукции, услуг и систем управления качеством	ПК-10 З2
		<b>уметь</b>	
		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
		<b>владеть</b>	
методами оценки качества	ПК-10 В1		
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических про-	<b>знать</b>	
		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 32
		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 31; ОПК-2 В1; ПК-2 31
2.	Процесс управления качеством. Как Вы понимаете понятие «процесс»? Приведите примеры	ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-12 31
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 31; ПК-2 32; ПК-12 31; ПК-12 У1
4.	Классификация показателей качества продукции. Методы определения значений показателей качества продукции	ОПК-2 31; ОПК-2 31; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-10 31; ПК-12 31; ПК-12 32
5.	Методы оценки уровня качества. Какие из существующих методов оценки уровня качества применимы в сервисной деятельности? Приведите подтверждающие примеры.	ОПК-2 31; ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 32; ПК-2 33; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 32; ПК-12 У1
6.	Организация и виды контроля качества. Приведите примеры различных подходов к контролю качества.	ОПК-2 31; ОПК-2 31; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-10 31; ПК-10 У2; ПК-12 31
7.	Международные стандарты ИСО серии 9000. Назовите основные пути преодоления сопротивления изменениям в организации	ОПК-2 31; ОПК-2 31; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-10 31; ПК-10 У2; ПК-12 31
8.	Построение систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Обоснуйте необходимость систем менеджмента качества.	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ОПК-3 31; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-12 31; ПК-12 32
9.	Сертификация систем качества. Приведите положительные и отрицательные стороны сертификации системы качества	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 У2; ПК-10 32; ПК-10 У1; ПК-12 31

10.	Состав и содержание затрат на качество. Как традиционно можно определить оптимальный уровень затрат на качество?	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 33; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 31
11.	Взаимосвязь затрат и уровня качества. Почему традиционная точка зрения на проблему «качество-затраты» не соответствует современным реальностям развития бизнеса?	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 31
12.	Оценка уровня качества продукции. Какие параметры являются определяющими для оценки уровня качества продукции?	ОПК-2 31; ОПК-3 31; ОПК-3 У1; ПК-2 32; ПК-2 33; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 32; ПК-12 У1
13.	Статистические методы контроля качества продукции. Роль статистических методов	ОПК-2 31; ОПК-3 31; ПК-2 32; ПК-10 31; ПК-12 31; ПК-12 32
14.	Статистические методы анализа и управления качеством продукции.	ОПК-2 31; ОПК-2 31; ПК-2 32; ПК-10 31; ПК-12 31; ПК-12 32
15.	Анализ технологических процессов на основе контрольных карт. Приведите примеры применения и трактовки контрольных карт	ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 32; ПК-10 31; ПК-10 У2; ПК-12 У1
16.	Основные этапы жизненного цикла продукции (Петля качества). Приведите пример жизненного цикла услуги.	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ОПК-3 31; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-12 31; ПК-12 32
17.	Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Проиллюстрируйте на примере одного из принципов его значимость в управлении качеством продукции.	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 31
18.	Экономические проблемы, возникающие в управлении качеством продукции. Приведите примеры возникновения таких проблем при функционировании предприятия сервиса	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 31
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 31; ОПК-2 У1; ОПК-3 31; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-10 31; ПК-10 У2; ПК-12 32; ПК-12 У1
20.	Пять звезд качества. Какие принципиальные перемены происходили при переходе от одной звезды к другой?	ОПК-3 31; ОПК-3 В1; ПК-2 31
21.	Национальные концепции управления качеством. Какова роль премий за качество в развитии системы качества организаций?	ОПК-3 31; ОПК3 В1; ПК-2 31
22.	Концепции всеобщего управления качеством. Перечислите и проиллюстрируйте примерами основные стратегии TQM	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 3
23.	Зарубежные модели управления качеством. Чем объясняется различие моделей качества в разных странах?	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 3

24.	Направления повышения качества продукции. На какой стадии прогресса, по вашему мнению, находится качество продукции российских организаций?	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 31
25.	Влияние научно-технического прогресса на качество продукции. Назовите основные черты непрерывного и радикального совершенствования.	ОПК-2 31; ОПК-2 У1; ПК-2 31; ПК-2 32; ПК-2 У2; ПК-10 31; ПК-12 31
26.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Желая поднять дух работниц, компания решила дать им возможность общаться, чтобы опытные могли помочь неопытным и просто поговорить друг с другом.</p> <p>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</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 У2

	<p>производительность возросла до 35 трубок в час, а процент брака сократился с 27 до 18%, значительно снизились и случаи прогулов.</p> <p>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.</p> <p>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%.</p> <p>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.</p> <p>Проанализируйте описанную ситуацию и объясните, что явилось причиной изменения в поведении работниц и как это повлияло на улучшение результатов работы.</p>							
27.	<p>Сформулируйте в общем виде требования и ожидания ваших потребителей (внутренних и внешних).</p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">Требования</td> <td style="width: 50%;">Ожидания</td> </tr> <tr> <td>Внутренние</td> <td>Внутренние</td> </tr> <tr> <td>Внешние</td> <td>Внешние</td> </tr> </table> <p>Подтвердите составленные требования и ожидания из информационных источников</p>	Требования	Ожидания	Внутренние	Внутренние	Внешние	Внешние	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-10 У1; ПК-12 В1
Требования	Ожидания							
Внутренние	Внутренние							
Внешние	Внешние							
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						

	<p>или коллективов при решении проблем. Если такая кооперация обеспечивает эффект мультипликации, то возникают дополнительные выгоды, которые невозможно получить поодиночке.</p> <p>Для этого необходимо выполнять определенные требования по вопросам кооперации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цель совместной работы должна быть ясна и понятна всем участникам.</li> <li>2. Партнерам по возможности должны быть знакомы задачи друг друга.</li> <li>3. При работе должны царить хорошее взаимопонимание и свободный обмен информацией.</li> <li>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.</li> <li>5. Необходимы правила игры, которых все должны придерживаться.</li> <li>6. Сильные стороны партнеров важнее для совместного дела, чем их слабые стороны. Первые необходимо скомбинировать, вторые - нейтрализовать.</li> <li>7. Вся информация должна поступать к координатору, чтобы можно было сразу же передать ее всем тем, кого от непосредственно касается.</li> <li>8. Мешает кооперации тот, кто хочет добиться для себя выгоды за счет других участников.</li> <li>9. Каждый отвечает за свой участок работы, за надежность и соблюдение сроков.</li> <li>10. В случае той или иной удачи следует поощрять всех, имеющих отношение к данной работе.</li> <li>11. Все должны быть ознакомлены с типовыми условиями совместной работы (бюджет, предписания, сроки и т. п.).</li> <li>12. Если решения принимаются не совместно, они должны быть всем понятны и соответственно обоснованы.</li> </ol> <p>Со всеми ли требованиями, обозначенными выше, вы согласны? Если с чем-то не согласны - аргументируйте.</p>	В2; ПК-10 У1; ПК-12 В1
29.	<p>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?»</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-12 В1
30.	<p>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. 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!</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 В1; ПК-12 В1
31.	<p>Для реализации планов предприятия, фирмы, организации</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1;

	<p>каждый из работников должен выполнить конкретные задачи, вытекающие из целей организации".</p> <p>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.</p> <p>Существенную роль здесь также играют мотивация и контроль. Все это обеспечивается путем делегирования полномочий, повышения ответственности исполнителей и выполнения организационных полномочий.</p> <p>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.</p> <p>Поэтому сущность управления заключается в умении «добиться выполнения работы другими». Для того чтобы эффективно осуществлять делегирование, необходимо понять связь ответственности и организационных полномочий.</p> <p>Ответственность означает обязательство работника выполнять делегированные ему задачи и отвечать за удовлетворительные результаты их решения.</p> <p>Организационные полномочия представляют собой право использовать ресурсы предприятия, направлять усилия его сотрудников на выполнение определенных задач.</p> <p>Полномочия делегируются должности, но необходимо учитывать личные и деловые качества человека, занимающего ее в данный момент.</p> <p>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?</p>	<p>ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У1; ПК-10 В1; ПК-12 В1</p>
32.	<p>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</p>	<p>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</p>



	<p>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</p>	
33.	<p>В нашем финансово-ориентированном обществе, эффективность бизнеса измеряется величиной прибыли. Финансовый контроль за деятельностью фирмы является жизненно важным.</p> <p>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.</p> <p>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. Что такое затраты на качество и как они возникают? Неизбежны ли затраты на качество?</p>	<p>ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-10 В1; ПК-12 У1; ПК-12 В1</p>
34.	<p>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</p>	<p>ОПК-2 У1; ОПК-3 У1; ОПК-3 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1</p>

	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.	<p>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 %.</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1
36.	<p>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. Однако, как уже отмечалось, в последние годы в нашей стране на конкурсной основе присуждается премия Правительства РФ в области качества.</p> <p>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.</p> <p>В качестве примера учета российской специфики можно привести замену критерия &lt;воздействие на общество&gt; EFQM на актуальные для россиян критерии &lt;Безопасность продукции (услуг)&gt; и &lt;Экологичность продукции (услуг)&gt;.</p> <p>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</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-2 В2; ПК-10 У1

	<p>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. Участие в конкурсе качества привлекательно...</p> <p>По каким критериям оценивается качество работы организации в рамках Российского конкурса качества? Что может дать нашему предприятию участие в Российском конкурсе качества?</p>																																							
37.	<p>Комплексным методом определите уровень качества ситца, значения показателей качества приведены в таблице. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости показателей определите самостоятельно</p> <table border="1" data-bbox="284 703 1102 1592"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Показатели качества</th> <th rowspan="2">Коэффициенты весомости</th> <th colspan="3">Абсолютные значения показателей</th> </tr> <tr> <th>X<sub>баз</sub></th> <th>X<sub>факт</sub></th> <th>X<sub>мин</sub></th> </tr> </thead> <tbody> <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<sup>2</sup> 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> </tbody> </table>	Показатели качества	Коэффициенты весомости	Абсолютные значения показателей			X <sub>баз</sub>	X <sub>факт</sub>	X <sub>мин</sub>	Толщина ткани, мм		0,75	0,6	0,58	Масса 1 м <sup>2</sup> ткани, г		75	65	65	Прочность на разрыв, дан		12	11	6,5	Дизайн, баллы		10	8	6	Устойчивость окраски, баллы		10	7,5	6	Стойкость к истиранию, циклы		2210	2200	1950	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 У1; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1
Показатели качества	Коэффициенты весомости			Абсолютные значения показателей																																				
		X <sub>баз</sub>	X <sub>факт</sub>	X <sub>мин</sub>																																				
Толщина ткани, мм		0,75	0,6	0,58																																				
Масса 1 м <sup>2</sup> ткани, г		75	65	65																																				
Прочность на разрыв, дан		12	11	6,5																																				
Дизайн, баллы		10	8	6																																				
Устойчивость окраски, баллы		10	7,5	6																																				
Стойкость к истиранию, циклы		2210	2200	1950																																				
38.	<p>Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице:</p> <table border="1" data-bbox="284 1704 1102 1899"> <thead> <tr> <th>Номер образца</th> <th>Комплексный показатель</th> <th>Цена, тыс. руб.</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>	Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.	1	1	8,9	2	0,75	5,6	3	0,25	1,2	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ПК-2 У1; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1																										
Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.																																						
1	1	8,9																																						
2	0,75	5,6																																						
3	0,25	1,2																																						
39.	<p>Разработайте мероприятия по управления качеством парикмахерских услуг, предоставленных салоном красоты, если в процессе оказания услуг выявлены следующие недостатки:</p>	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1																																						

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неоднородность окрашивания волос;</li> <li>- несоответствие заявленного цвета полученному;</li> <li>- наличие более длинных прядей.</li> </ul>																															
40.	Составьте памятку по уходу за чистошерстяным платьем сложного кроя.	ОПК-2 У1; ОПК-2 В1; ОПК-3 У1; ПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1																														
41.	Разработайте Политику в области качества для салона красоты, ориентированного на ВИП –клиентов	ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1																														
42.	Разработайте Политику в области качества для ателье, ориентированного на выполнение базового спектра услуг	ОПК-2 У1; ОПК-2 У1; ПК-2 У2; ПК-10 У1																														
43.	Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества головных уборов, сшитых из меха.	ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид дефекта</th> <th>Количество изделий с дефектами</th> <th>Потери от брака в денежном выражении (в тыс. руб.)</th> </tr> </thead> <tbody> <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 кожаной 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> </tbody> </table>		Вид дефекта	Количество изделий с дефектами	Потери от брака в денежном выражении (в тыс. руб.)	Битость ости	14	42	Шитость	7	7	Деформация волосяного покрова	4	12	Застриги волосяного покрова	1	3	Складки на подкладке	24	1	«Маркость» волосяного покрова	15	50	Грубость кожаной ткани	3	9	Плешины	3	6	Прочие	5	8
Вид дефекта	Количество изделий с дефектами		Потери от брака в денежном выражении (в тыс. руб.)																													
Битость ости	14		42																													
Шитость	7		7																													
Деформация волосяного покрова	4		12																													
Застриги волосяного покрова	1		3																													
Складки на подкладке	24		1																													
«Маркость» волосяного покрова	15		50																													
Грубость кожаной ткани	3		9																													
Плешины	3	6																														
Прочие	5	8																														
44.	Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки жилых зданий	ОПК-2 У1; ПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 В2; ПК-10 У2; ПК-10 В1; ПК-12 У1																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид неисправности</th> <th>Количество неисправностей</th> <th>Сумма потерь от устранения неисправностей</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>		Вид неисправности	Количество неисправностей	Сумма потерь от устранения неисправностей	Разбитые стекла	15	1500	Замена выключателей	4	130	Нарушение связи наружной облицовки и лепнины	17	1000	Замена предохранителей	170	156	Протечки	100	270	Замена	1	345									
Вид неисправности	Количество неисправностей		Сумма потерь от устранения неисправностей																													
Разбитые стекла	15		1500																													
Замена выключателей	4		130																													
Нарушение связи наружной облицовки и лепнины	17		1000																													
Замена предохранителей	170		156																													
Протечки	100	270																														
Замена	1	345																														

	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
	Вк	7	8,5	9	7	8	6	5	9	10
	ус									
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 организаций.	ОПК-2 У1; ПК-2 В1; ПК-2 У2; ПК-10 У1; ПК-12 В1
50.	<p>Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты предприятия на качество, учитывая следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- затраты на метрологическое обеспечение производства – 425 млн. руб.;</li> <li>- затраты на испытания и сертификацию – 47 млн. руб.</li> <li>- затраты, связанные с дефектами на производстве – 84 млн. руб.</li> <li>- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции – 127 млн. руб.</li> </ul>	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.

**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

«31» августа 2020 г.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**

**Управление качеством**

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль)

**Сервис в индустрии моды и красоты**

Квалификация

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Рязань 2020



## 1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» является формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций, установленных ФГОС ВО, в процессе изучения 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.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе (4 семестр).

## 3. Трудоемкость дисциплины:

6 зачетных единиц, 216 академических часов.

## 4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ 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 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 Методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных систем; Основные виды затрат на качество	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	Навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством Современными методами и инструментами качества

				работ по обеспечению заданного уровня качества услуг и по устранению возникающих дефектов	
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 качеством	Планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества; Производить выбор вероятностно-статистических законов для корректных расчетов уровня качества и надежности	Методами оценки качества
5.	ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Рекомендации российских и международных стандартов в области качества; 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

## 5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Экзамен (4 семестр).

Курсовая работа (4 семестр)

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.