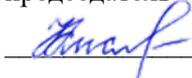


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 20.04.2025
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ
 Н.Н. Кислова

Основы управления качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-619МОз(5г)ПБ.plx
Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180
в том числе:
аудиторные занятия 22
самостоятельная работа 149
часов на контроль 9

Виды контроля на курсах:
экзамены 6
курсовые проекты 6

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Консультации	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Лабораторные	6	6	6	6
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	22	22	22	22
Контактная работа	22	22	22	22
Сам. работа	149	149	149	149
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

А.Н. Кадиленко

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Основы управления качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016г. №7)

составлена на основании учебного плана:

Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 31.08.2018 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 25.09.2018 г. № 2

Зав. кафедрой Фишман Л.И.

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины: сформировать готовность студентов к разработке системы менеджмента качества, использованию инструментов менеджмента в управлении качеством организации и соответствующую общепрофессиональную компетенцию.

Задачи изучения дисциплины:

- разработка и реализация проектов в сфере управления качеством, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);
- анализ информации о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений в вопросах управления качеством продукции и услуг;
- разработка мероприятий, направленных на повышение качества продукции и услуг организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).

Область профессиональной деятельности:

- организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие);
- органы государственного и муниципального управления, в которых выпускники работают в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений;
- структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело.

Объектами профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, являются процессы управления организациями различных организационно-правовых форм; процессы государственного и муниципального управления.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.Б

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Маркетинг

Статистика

Основы экономической теории

Теория менеджмента

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Логистика/Реинжиниринг бизнес-процессов

Управление проектами

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

Знать:

параметры менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001) на систему менеджмента; законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества; понятие и принципы технического регулирования; алгоритмы реализации и направления использования следующих инструментов и методов менеджмента качества: семи простых инструментов управления качеством, статистических методов контроля качества, сбалансированной системы показателей, управления знаниями; понятие, цели, принципы и функции стандартизации, структуру национальной системы стандартизации РФ, основы международной и региональной стандартизации; формы подтверждения соответствия, систему сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК; понятие процессного подхода и процессного управления; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации; основные аспекты идентификации и документирования процессов на предприятии; понятие системы менеджмента качества предприятия и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации, методику формирования комплекса показателей качества продукта (услуги); понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты.

Уметь:

содержательно демонстрировать основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; использовать процессный подход для реализации заданных показателей качества; идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством организации; определять показатели качества продукта (услуги); обосновывать основные положения концепции TQM; обосновывать внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества

на предприятиях; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих деятельность организации; идентифицировать процессы системы менеджмента качества для организации; определять ресурсы и параметры процессов; строить модель процессов системы менеджмента качества организации; использовать технологию реинжиниринга бизнес-процессов как инструмента повышения качества; демонстрировать порядок (алгоритмы) реализации и направления использования основных инструментов и методов менеджмента качества: технологии структурирования (развертывания) функции качества, FMEA-анализа (анализа причин и последствий отказов), функционально-стоимостного анализа, оценки затрат на менеджмент качества, метода «точно вовремя»; определять запросы субъектов внешней среды и анализировать видение руководителя на предмет соответствия этим запросам; ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели во взаимосвязи с миссией; определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001) на систему менеджмента.

Владеть:

технологией использования процессного подхода в управлении качеством организации; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015; технологией документирования бизнес-процесса организации.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:	<p>параметры менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001) на систему менеджмента; законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества; понятие и принципы технического регулирования; алгоритмы реализации и направления использования следующих инструментов и методов менеджмента качества: семи простых инструментов управления качеством, статистических методов контроля качества, сбалансированной системы показателей, управления знаниями; понятие, цели, принципы и функции стандартизации, структуру национальной системы стандартизации РФ, основы международной и региональной стандартизации; формы подтверждения соответствия, систему сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК; понятие процессного подхода и процессного управления; алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации; основные аспекты идентификации и документирования процессов на предприятиях; понятие системы менеджмента качества предприятия и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации, методику формирования комплекса показателей качества продукта (услуги); понятие качества как относительной категории; стадии развития философии качества; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM; стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты.</p>
3.2	Уметь:	<p>содержательно демонстрировать основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации; использовать процессный подход для реализации заданных показателей качества; идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством организации; определять показатели качества продукта (услуги); обосновывать основные положения концепции TQM; обосновывать внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях; осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих деятельность организации; идентифицировать процессы системы менеджмента качества для организации; определять ресурсы и параметры процессов; строить модель процессов системы менеджмента качества организации; использовать технологию реинжиниринга бизнес-процессов как инструмента повышения качества; демонстрировать порядок (алгоритмы) реализации и направления использования основных инструментов и методов менеджмента качества: технологии структурирования (развертывания) функции качества, FMEA-анализа (анализа причин и последствий отказов), функционально-стоимостного анализа, оценки затрат на менеджмент качества, метода «точно вовремя»; определять запросы субъектов внешней среды и анализировать видение руководителя на предмет соответствия этим запросам; ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели во взаимосвязи с миссией; определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001) на систему менеджмента.</p>
3.3	Владеть:	<p>технологией использования процессного подхода в управлении качеством организации; технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015; технологией документирования бизнес-процесса организации.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Основные понятия и история управления качеством			
1.1	Понятие качества. История управления качеством /Лек/	6	1	0
1.2	Понятие качества. История управления качеством /Пр/	6	1	1
1.3	Понятие качества /Ср/	6	14	0
1.4	История управления качеством /Ср/	6	14	0

1.5	Современная концепция менеджмента качества. Стандарты ГОСТ ISO серии 9000 на системы менеджмента качества /Лек/	6	1	0
1.6	Современная концепция менеджмента качества. Стандарты ГОСТ ISO серии 9000 на системы менеджмента качества /Пр/	6	1	1
1.7	Современная концепция менеджмента качества. Стандарты ГОСТ ISO серии 9000 на системы менеджмента качества /Ср/	6	13	0
1.8	Контрольное мероприятие по модулю 1 /Ср/	6	2	0
Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством				
2.1	Система менеджмента качества организации. Процессный подход как инструмент управления качеством. Разработка системы менеджмента качества предприятия /Лек/	6	1	0
2.2	Система менеджмента качества организации /Ср/	6	12	0
2.3	Процессный подход как инструмент управления качеством /Лаб/	6	3	0
2.4	Процессный подход как инструмент управления качеством. Разработка системы менеджмента качества предприятия /Пр/	6	1	0
2.5	Процессный подход как инструмент управления качеством /Ср/	6	12	0
2.6	Разработка системы менеджмента качества предприятия /Лаб/	6	3	0
2.7	Разработка системы менеджмента качества предприятия /Ср/	6	16	0
2.8	Курсовой проект /Инд кон/	6	4	0
2.9	Контрольное мероприятие по модулю 2 /Ср/	6	2	0
Раздел 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения качества				
3.1	Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Лек/	6	1	0
3.2	Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Пр/	6	1	1
3.3	Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование /Ср/	6	12	0
3.4	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия /Лек/	6	1	0
3.5	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества /Пр/	6	1	1
3.6	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия /Ср/	6	12	0
3.7	Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества /Ср/	6	12	0
3.8	Контрольное мероприятие по модулю 3 /Ср/	6	1	0
Раздел 4. Инструменты и методы менеджмента качества				
4.1	Инструменты и методы управления качеством /Лек/	6	1	0
4.2	Инструменты и методы управления качеством /Пр/	6	1	0
4.3	Инструменты и методы управления качеством /Ср/	6	25	0
4.4	Контрольное мероприятие по модулю 4 /Ср/	6	2	0
4.5	/Экзамен/	6	9	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

Тема 1 Методика формирования комплекса показателей качества продукта (услуги)

Тема 2 Эволюция менеджмента качества

Тема 3 Всеобщее управление качеством (TQM)

Контрольное мероприятие по модулю 1

Тема 5 Алгоритм реализации процессного подхода к управлению качеством организации

Тема 6 Документирование процессов СМК предприятия

Контрольное мероприятие по модулю 2

Тема 7 Безопасность и качество

Тема 8 Система сертификация и формы подтверждения соответствия

Тема 9 Нематериальные активы: торговые знаки, марки, патенты, авторское право, гудвилл

Контрольное мероприятие по модулю 3

Тема 10 Алгоритмы реализации и направления использования основных инструментов и методов менеджмента качества

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Продукты деятельности
1	Тема 1. Понятие качества	Формирование показателей качества продукта (товара, услуги)	Письменная работа - перечень показателей качества, их характеристики
2	Тема 2. История управления качеством	Сравнение подходов к управлению качеством в процессе развития менеджмента качества	Письменная работа - сравнительный анализ (таблица) подходов к управлению качеством в процессе развития менеджмента качества
3	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества Стандарты ГОСТ ISO серии 9000 на системы менеджмента качества	Обоснование концепции TQM к управлению качеством, основополагающие принципы менеджмента качества	Письменная работа - характеристика современной концепции менеджмента качества и принципов TQM, применительно к конкретной организации
4	Тема 4. Система менеджмента качества организации	Ознакомление со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Конспект стандарта
5	Тема 5. Процессный подход как инструмент управления качеством	Идентификация процессов предприятия	Письменная работа - перечень процессов организации с указанием основных характеристик
6	Тема 6. Разработка системы менеджмента качества организации	Разработка элемента системы менеджмента качества предприятия	Письменная работа - проект разработки элемента системы менеджмента качества конкретного предприятия
7	Тема 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование	Нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества	Краткий конспект основных положений ФЗ РФ «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений», «О защите прав потребителей»
8	Тема 8. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия	Основы и структура стандартизации РФ, формы подтверждения соответствия, понятие метрологии, видов и средств измерений	Письменная работа - определение формы подтверждения соответствия для различных продуктов
9	Тема 9. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества	Ориентирование в маркировке товаров, значение штрихового кодирования	Письменная работа - описание примеров маркировки товаров и штрихового кодирования
10	Тема 10. Инструменты и методы управления качеством	Использование инструментов и методов управления качеством	Письменная работа - демонстрация алгоритма реализации и направления использования одного из инструментов и одного из методов управления качеством

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор студента

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Продукты деятельности
1	Тема 1. Понятие качества	Заинтересованные стороны в управлении качеством	Письменная работа - перечень заинтересованных сторон для различных коммерческих организаций
2	Тема 2. История управления качеством	Экономическая составляющая в эволюции менеджмента качества	Письменная работа - обоснование экономической составляющей в эволюции менеджмента качества

4	Тема 4. Система менеджмента качества предприятия	Внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях	Письменная работа - обоснование необходимости внедрения системы менеджмента, основанной на ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для конкретной организации
		Ключевые элементы и основные принципы менеджмента качества ISO серии 9000	Письменная работа - раскрыть содержание ключевых элементов СМК: процессный подход, обязательные группы процессов, требования к документированию, реализация принципов TQM
5	Тема 5. Процессный подход как инструмент управления качеством	Составление блок-схем процессов предприятия	Письменная работа - блок-схема одного из процессов СМК предприятия
		Процессное управление и организационная структура (на примере конкретного предприятия)	Письменная работа - сопоставление схемы процессов СМК и организационной структуры предприятия
6	Тема 6. Разработка системы менеджмента качества организации	Понятие системы менеджмента качества (на примере конкретного предприятия)	Письменная работа - определение состава процессов предприятия с указанием входов-выходов, получателей-поставщиков процессов
		Основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии	Письменная работа - алгоритм разработки и внедрения СМК на примере конкретного предприятия
7	Тема 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование	Законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества	Письменная работа - перечень основных законодательные акты РФ в сфере обеспечения безопасности и качества
		Технические регламенты: понятие, виды	Письменная работа - перечень не менее 5 примеров технических регламентов на разнородные виды продукции
8	Тема 8. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия	Национальная система стандартизации РФ. Международная и региональная стандартизация	Письменная работа - характеристика системы национальных стандартов РФ. Привести примеры (не менее 2) международных и региональных стандартов
		Формы подтверждения соответствия	Письменная работа - характеристика различным формам добровольного и обязательного подтверждения соответствия. Обосновать, какие формы подтверждения соответствия используются для тех или иных видов продуктов
		Сертификация СМК и экологическая сертификация. Правила и порядок проведения работ по сертификации СМК	Письменная работа - назначение сертификации. Алгоритм проведения работ по сертификации СМК
		Понятие метрологии. Виды и средства измерений	Письменная работа - привести примеры величин, их измерений, соответствующих средств измерений (не менее 3-х)
9	Тема 9. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности	Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества	Письменная работа - перечислить нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества

	и качества	Товарные знаки в обеспечении качества продукции	Письменная работа - понятие товарного знака, назначение товарного знака
		Понятие штрихового кодирования	Письменная работа - понятие, назначение и содержание штрихового кода
		Виды маркировки товаров	Письменная работа - понятие и виды маркировки (перечислить)
10	Тема 10. Инструменты и методы управления качеством	Ознакомление с методами и инструментами управления качеством: <ul style="list-style-type: none"> • Оценка затрат на менеджмент качества 	Письменная работа - расчет затрат на менеджмент качества на примере конкретного предприятия
		<ul style="list-style-type: none"> • Семь простых инструментов управления качеством 	Письменная работа - пример использования одного из семи инструментов управления качеством
		<ul style="list-style-type: none"> • Технология структурирования (развертывания) функции качества 	Письменная работа - структурирование функции качества (1 фаза) на конкретном примере
		<ul style="list-style-type: none"> • FMEA-анализ (анализ причин и последствий отказов) 	Письменная работа - FMEA-анализ (анализ причин и последствий отказов) на конкретном примере
		<ul style="list-style-type: none"> • Статистические методы контроля качества 	Письменная работа - перечислить 7 простых статистических инструментов с указанием примеров объектов изучения и способа демонстрации результатов наблюдения
		<ul style="list-style-type: none"> • Метод «точно вовремя» 	Письменная работа - использование метода «точно вовремя» на примере конкретного предприятия

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Эванс Д.	Управление качеством: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700	Москва: Юнити-Дана, 2015

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Клячкин, В.Н.	Статистические методы анализа данных : учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447697	Москва : Финансы и статистика, 2016,

6.2 Перечень программного обеспечения

- 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения высших и средних учебных заведений

- Acrobat Reader DC

- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite

- GIMP

- Microsoft Access 2016, 2019
- Microsoft Office 2016 Professional Plus (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Skype for Business, OneDrive, SharePoint Online)
- Microsoft Project 2016, 2019
- Microsoft Visio 2016, 2019
- Microsoft Windows 10 Education
- Microsoft Windows 7/8.1 Professional
- XnView
- Автоматизированная система управления региональной системой образования (АСУ РСО) «Сетевой Город. Образование»
- Архиватор 7-Zip
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»
- Система бизнес-моделирования Business Studio 4.0
6.3 Перечень информационных справочных систем
- Elsevier (база данных «Freedom Collection» и коллекции электронных книг «Freedom Collection eBook collection», национальная подписка на полнотекстовые ресурсы)
- SCOPUS издательства Elsevier
- SpringerNature (национальная подписка на полнотекстовые ресурсы)
- База данных международных индексов научного цитирования Web of Science
- БД «Polpred.com. Обзор СМИ»
- УИС РОССИЯ
- ЭБС «E-LIBRARY.RU»
- ЭБС «РУКОНТ» (Контекстум)
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- ЭБС «ЮРАЙТ» (Коллекция Легендарные книги)
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- Информационно-образовательная программа «Росметод»
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт., Принтер-1шт., Телефон-1шт., Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, Кабинет отдела программно-технического обеспечения. Оснащенность: ПК, МФУ.
7.3	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, лабораторных занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы, Лаборатория информационных технологий в экономике и управлении. Оснащенность: Комплект учебной мебели, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и интерактивная доска), ПК.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические рекомендации для студентов по организации изучения дисциплины

Для повышения эффективности овладения общекультурными компетенциями студенты руководствуются рабочей программой по дисциплине и балльно-рейтинговой картой.

В рабочей программе изложены цели, задачи изучения дисциплины, содержание изучаемого материала, определены формируемые компетенции и образовательные результаты по каждой теме, а также продукты деятельности студентов, подлежащие оценке в процессе обучения.

В балльно-рейтинговой карте для студентов представлены компетенции, образовательные результаты и содержание материала для их формирования. Карта содержит указание на виды и формы контроля деятельности студентов с указанием критериев оценки результатов, демонстрируемых ими.

Итоговый контроль по учебной дисциплине проводится в виде экзамена в письменной форме. Экзаменационный билет включает в себя два задания.

1. Владение технологией разработки и внедрения системы менеджмента качества (алгоритм + 1 процесс) (7 баллов).

2. Демонстрация обоснованных примеров применения в рамках данной СМК использования инструментов и методов менеджмента качества (без подробного описания) (7 баллов).

Разработанная программа экзамена, включающая в себя критерии оценки выполнения задания, обеспечивает целенаправленную подготовку студентов к итоговому контролю по учебной дисциплине.

Методические рекомендации для преподавателей по организации изучения дисциплины

Процесс изучения дисциплины реализуется на базе технологии модульного обучения. Обучение дисциплине рассчитано на один семестр и реализуется в четырех модулях - относительно самостоятельных блоках учебной информации. Важными особенностями модульного обучения являются также структурирование содержания обучения, обеспечение дидактическими материалами и системой контроля усвоения знаний, а также вариативность обучения.

Дисциплина формирует понимание одного из современных концептуальных подходов к управлению предприятием. Каждый модуль данной дисциплины является важной составляющей в формировании компетенций, определенных образовательным стандартом.

Модуль 1 формирует общее понимание качества как относительной категории и ее переход в экономическую и управленческую категории. При изучении данного модуля рекомендуется работа с дополнительными источниками, демонстрирующими наиболее успешные примеры управления организацией в различных странах в разные периоды времени.

Модуль 2 позволяет освоить основные положения современной концепции менеджмента. Данный модуль является

основным в дисциплине. При изучении модуля рекомендуется ознакомиться с реальными примерами систем менеджмента предприятий (разработанные в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001), имеющими как положительные результаты, так и обратные.

При выполнении практической работы рекомендуется опираться на имеющийся опыт в управлении качеством успешных организаций.

Модуль 3 формирует общее понимание нормативно-правового поля в управлении качеством предприятия и основы государственного регулирования данной сферы.

Модуль 4 дает общее представление о некотором перечне методов и инструментов менеджмента, которые могут использоваться предприятием для улучшения качества как в формате системы менеджмента (разработанной в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001), так и как отдельные самостоятельные инструменты.

С учетом цели и задач курса занятия со студентами проводятся в форме лекций и практических и лабораторных занятий, на которых студенты работают фронтально, индивидуально и в микрогруппах по 4-6 человек, обсуждая варианты решений в различных ситуациях.

В процессе аудиторной работы используются, главным образом, технология проблемного обучения, метод изучения ситуаций, дискуссия как технология формирования ключевых компетенций, технология развития критического мышления.

Технология проведения учебных дискуссий предполагает обсуждение спорной темы, более острое столкновение точек зрения и достаточно большую самостоятельность студентов. При изучении дисциплины используются как направляемая, так и свободная дискуссия («круглый стол», «панельная дискуссия», «форум», «дебаты»). Эффективное участие в дискуссии требует определенного уровня подготовленности студентов, умений внимательно слушать и понимать собеседника, вступать в дискуссию, задавать вопросы, переходить к новому аспекту обсуждаемой проблемы, оценивать реплики собеседников. Не менее важны навыки логического мышления и умения делать умозаключения, сравнивать точки зрения, проводить аналогии, выделять приоритеты, выявлять причинно-следственные связи и умения грамотно формулировать свою точку зрения.

Технология проблемного обучения предполагает постановку проблемной ситуации (обстоятельства и условия деятельности, содержащие противоречие). Проблемная ситуация включает в себя следующие компоненты: проблема, процесс решения, субъект (студент), осуществляющий этот процесс, потребность и возможность студента решить проблемную задачу.

Использование проблемных задач разного уровня и сложности на всех ступенях обучения способствует развитию механизмов мышления: ориентации в ситуации, принятию решений, целеполагания, прогнозирования результатов и содержания, выбора, комбинирования, конструирования.

Особое внимание уделяется реализации технологии развития критического мышления. Данная технология тесно связана с понятием личностно-ориентированного обучения. В процессе реализации данной технологии происходит обучение обобщенным знаниям, умениям, навыкам и способам мышления, появляется возможность объединения отдельных дисциплин, создаются условия для вариативности и дифференциации обучения, формируется направленность на самореализацию, вырабатывается собственная индивидуальная технология обучения. Целью данной технологии является формирование навыков критического мышления посредством интерактивного включения студентов в образовательный процесс через специфическую организацию учебного процесса, опирающуюся на три основные стадии («Вызов», «Осмысление», «Размышление») и систему специальных методических приемов для каждой стадии, последовательно реализующих стоящие на каждой стадии задачи.

Метод изучения ситуаций относится к неигровым имитационным активным методам обучения и считается одним из самых эффективных способов обучения студентов навыкам решения типичных проблем. Это метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Он предназначен для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией – осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей – навыки групповой работы.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Основы управления качеством»

Курс 3, семестр 5

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Модуль 1. Основные понятия и история управления качеством			
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	3
Контрольное мероприятие по модулю 1		5	9
Итого по модулю 1		5	15
Модуль 2. Процессный подход в управлении качеством			
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	18	36
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	4
Контрольное мероприятие по модулю 2		7	10
Итого по модулю 2		25	50
Модуль 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения качества			
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	3

Контрольное мероприятие по модулю 3	4	4
Итого по модулю 3	4	10
Модуль 4. Инструменты и методы менеджмента качества		
Аудиторная работа	0	0
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	8
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	4
Контрольное мероприятие по модулю 4	8	13
Итого по модулю 4	8	25
Промежуточная аттестация (по всем модулям)	42	100
Экзамен	14	-
Семестровый рейтинг по дисциплине (итоговый контроль)	56	100

Вид контроля	Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты	
Модуль 1. Основные понятия и история управления качеством			
Текущий контроль по модулю		<p><i>Тема 1. Понятие качества</i></p> <p><i>Тема 2. История управления качеством</i></p> <p><i>Тема 3. Современная концепция менеджмента качества</i></p>	
2	<p>Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)</p>	<p>Пример задания:</p> <p>На примере конкретной организации идентифицируйте заинтересованные стороны в управлении качеством. Проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата). Продемонстрируйте, как показатели качества продукта становятся управляемыми характеристиками с точки зрения менеджмента качества.</p> <p>Критерии оценки (выполнение каждого критерия оценивается в 0-3 балла).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приведена конкретная организация, даны основные ее характеристики. Перечислены и обоснованы заинтересованные стороны в управлении качеством. 2. Проанализированы требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата). 3. Продемонстрировано, как показатели качества продукта становятся управляемыми характеристиками с точки зрения менеджмента качества. 	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понятие качества как относительной категории; • методику формирования комплекса показателей качества продукта (услуги); • стадии развития философии качества; основные положения Российского и международного опыта в управлении качеством; • сущность системы менеджмента качества, основные положения концепции TQM
3	<p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)</p>	<p>Пример задания 1. Обоснование экономической составляющей в управлении качеством организации на разных этапах эволюции менеджмента качества.</p> <p>Продемонстрируйте на примере конкретной организации, какова содержательная часть экономической составляющей в управлении качеством на этапе отбраковки</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством организации; • определять показатели качества продукта (услуги);

		<p>(контроля качества, управления качеством, менеджмента качества).</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Раскрыты основные теоретические положения вопроса (1 балл).</p> <p>2. Приведен пример, подтверждающий и наглядно демонстрирующий данные теоретические положения (2 балла).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обосновывать основные положения концепции TQM; • обосновывать внешние и внутренние предпосылки внедрения систем менеджмента качества на предприятиях. 											
Контрольное мероприятие по модулю 1	<p>Пример задания:</p> <p>1. Определите комплекс показателей качества для продуктов организации (на ваш выбор), как конкретные, проверяемые, измеряемые характеристики.</p> <p>2. Охарактеризуйте сущность подхода к управлению качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления качеством, менеджмента качества). Обоснуйте экономическую составляющую управления качеством на данном этапе. Назовите известные имена в управлении качеством данного этапа.</p> <p>3. Опишите основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделите сильные и слабые стороны.</p> <p>Критерии оценки</p> <table border="1" data-bbox="636 879 1563 1469"> <thead> <tr> <th data-bbox="636 879 719 970">Задание</th> <th data-bbox="719 879 943 970">1 балл</th> <th data-bbox="943 879 1245 970">2 балла</th> <th data-bbox="1245 879 1563 970">3 балла</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="636 970 719 1337">1</td> <td data-bbox="719 970 943 1337">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны</td> <td data-bbox="943 970 1245 1337">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем</td> <td data-bbox="1245 970 1563 1337">Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем</td> </tr> <tr> <td data-bbox="636 1337 719 1469">2</td> <td data-bbox="719 1337 943 1469">Представлена характеристика подхода к управлению</td> <td data-bbox="943 1337 1245 1469">Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки</td> <td data-bbox="1245 1337 1563 1469">Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки</td> </tr> </tbody> </table>	Задание	1 балл	2 балла	3 балла	1	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем	2	Представлена характеристика подхода к управлению	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки	
Задание	1 балл	2 балла	3 балла											
1	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Показатели не конкретны	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем	Приведен комплекс показателей качества продуктов организации, характеризующий не менее 3 аспектов. Каждый показатель конкретен, измерим, проверяем											
2	Представлена характеристика подхода к управлению	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки	Представлена характеристика подхода к управлению качеством на этапе отбраковки											

		качеством на этапе отбраковки (контроля качества, управления качества, менеджмента качества)	(контроля качества, управления качества, менеджмента качества). Обоснована экономическая составляющая	(контроля качества, управления качества, менеджмента качества). Обоснована экономическая составляющая. Названо менее 2 имен известных ученых данного этапа	
	3	Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского)	Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделено менее 3 позиций сильных/слабых сторон в управлении качеством	Описаны основные достижения отечественного менеджмента качества (западноевропейского, японского, американского). Выделено не менее 3 позиций сильных/слабых сторон в управлении качеством	

Модуль 2. Процессный подход в управлении качеством

Текущий контроль по модулю			<p><i>Тема 4. Стандарты ГОСТ Р ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества</i></p> <p><i>Тема 5. Процессный подход как инструмент управления качеством</i></p> <p><i>Тема 6. Система менеджмента качества организации</i></p>
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	<p>Задание:</p> <p>Напишите работу, демонстрирующую элемент системы менеджмента качества предприятия, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на примере одного процесса СМК предприятия.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> стандарты ISO на системы менеджмента качества: основные положения, сущность; основные положения внедрения СМК на предприятии: назначение и результаты;

Критерии оценки:

Критерий / Оценка	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
В конкретной ситуации приведены характеристики организации, обосновывающие разработку и внедрение системы менеджмента качества предприятия	2 балла	1 балл	0 баллов
Приведены факторы внешней и внутренней среды организации, определяющие необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества	2 балла	1 балл	0 баллов
Обоснована необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества, дан прогноз результатов ее внедрения	2 балла	1 балл	0 баллов
Приведенные этапы разработки и внедрения системы менеджмента организации, позволяют реализовать принципы TQM	2 балла	1 балл	0 баллов
Сформулированная Политика в области качества содержит и раскрывает основные направления, реализующие миссию организации	2 балла	1 балл	0 баллов
Сформулированные цели в области качества соответствуют направлениям Политики в области качества	2 балла	1 балл	0 баллов

- алгоритм реализации процессного подхода при осуществлении планирования деятельности организации;
- понятие процессного подхода и процессного управления;
- основные аспекты идентификации и документирования процессов на предприятия;
- понятие системы менеджмента качества предприятия и основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.

	Процессы системы менеджмента организации идентифицированы в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001	2 балла	1 балл	0 баллов	
	«Выходы» процессов указаны в виде результатов процессов	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Для всех «выходов» процессов корректно определены «Получатели»	2 балла	1 балл	0 баллов	
	«Входы» процесса адекватны «выходам» процесса	2 балла	1 балл	0 баллов	
	«Поставщики» «входов» процесса определены адекватно содержанию процесса	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Для всех процессов системы менеджмента назначены «Владельцы»	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Схема взаимодействия процессов системы менеджмента предприятия включает все идентифицированные процессы	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Взаимодействие процессов системы менеджмента, представленное на схеме, отражает все связи процессов	2 балла	1 балл	0 баллов	
	Представленная блок-схема процесса отражает формирование «выхода» процесса	2 балла	1 балл	0 баллов	
	В Регламенте / Спецификации представлена детализация процесса на подпроцессы с указанием их «входов» и	2 балла	1 балл	0 баллов	

		«ВЫХОДОВ»				
		Приведенные показатели процесса отражают основные характеристики результата процесса, удовлетворенности потребителей и самого процесса	2 балла	1 балл	0 баллов	
		Перечень документов системы менеджмента организации содержит документы всех уровней	2 балла	1 балл	0 баллов	
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	<p>Пример задания:</p> <p>Обоснуйте необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на примере конкретного предприятия. Продемонстрируйте основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Дайте прогноз развития предприятия после разработки и внедрения СМК.</p> <p>Критерии оценки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена конкретная организация и обоснована необходимость внедрения СМК на данном предприятии (2 балла). 2. Перечислены основные этапы внедрения СМК в организации (1 балл). 3. Дан прогноз развития организации после разработки и внедрения СМК (1 балл). 	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● осуществлять планирование процессов жизненного цикла продукции; осуществлять планирование вспомогательных процессов, обеспечивающих деятельность организации; ● использовать процессный подход для реализации заданных показателей качества; ● определять ресурсы, необходимые для контроля качества процесса в рамках реализации процессного подхода к управлению организацией в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001) на систему менеджмента; ● идентифицировать процессы системы менеджмента качества предприятия; строить модель процессов системы менеджмента качества предприятия; использовать технологию реинжиниринга бизнес-процессов как инструмента повышения качества; ● определять запросы субъектов внешней среды и анализировать видение руководителя на предмет соответствия этим запросам; ставить конкретные, измеримые и реалистичные цели во взаимосвязи с миссией; ● содержательно демонстрировать основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации 			

Контрольное мероприятие по модулю 2	<p>Пример задания:</p> <p>Напишите работу, демонстрирующую элемент системы менеджмента качества предприятия, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на примере одного процесса СМК предприятия.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена организация, ее основные характеристики: характеристика продукта, характеристика потребителя (1 балл). 2. Приведен перечень процессов организации (1 балл). 3. Указаны входы в каждый процесс поставщики входов, выходы из процесса и потребители выходов (2 балла). 4. Представлена модель процессов СМК предприятия (1 балл). 5. Представлен пример простого документирования одного процесса СМК предприятия (1 балл). 6. Корректно определены ресурсы процесса (1 балл). 7. Корректно определены параметры процесса (1 балл). 8. Приведены показатели процесса и его измерители (2 балла) 	<p>владеть:</p> <p>технологией разработки системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов на системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015.</p>					
Модуль 3. Организационно-экономические механизмы обеспечения качества							
Текущий контроль по модулю		<p><i>Тема 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Техническое регулирование</i></p> <p><i>Тема 8. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия</i></p> <p><i>Тема 9. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества</i></p>					
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	<p>Пример задания:</p> <p>Напишите развернутый ответ на тему: «Система сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК».</p> <p>Критерии оценки</p> <table border="1" data-bbox="636 1394 1563 1458"> <tr> <td data-bbox="636 1394 1016 1458">Критерий / Оценка</td> <td data-bbox="1016 1394 1187 1458">Выполнен</td> <td data-bbox="1187 1394 1395 1458">Выполнен</td> <td data-bbox="1395 1394 1563 1458">Не</td> </tr> </table>	Критерий / Оценка	Выполнен	Выполнен	Не	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодательное и нормативно-правовое обеспечение безопасности и качества; понятие и принципы технического регулирования; • формы подтверждения соответствия, систему сертификации СМК, правила и порядок проведения работ по сертификации СМК. • параметры менеджмента качества в
Критерий / Оценка	Выполнен	Выполнен	Не				

			полностью	частично	выполнен	соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001) на систему менеджмента.
		Раскрыто основное содержание сертификации СМК	1 балл	0,5 балла	0 баллов	
		Перечислены все этапы внутренней и внешней оценки СМК	2 балла	1 балл	0 баллов	
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	<p>Пример задания:</p> <p>Продемонстрируйте действие ФЗ «О техническом регулировании» (ФЗ «Об обеспечении единства измерений», ФЗ «О защите прав потребителей») на примере конкретной ситуации.</p> <p>Критерии оценки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена конкретная организация и ситуация, подпадающая под действие соответствующего закона (1 балл). 2. Приведены конкретные статьи (пункты статей) определяющие порядок действий организации и соответствующих органов государственного контроля (2 балла). 				<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понятие, цели, принципы и функции стандартизации, структуру национальной системы стандартизации РФ, основы международной и региональной стандартизации.
	Контрольное мероприятие по модулю 3	<p>Пример задания:</p> <p>Напишите работу, демонстрирующую действие системы подтверждения соответствия на территории РФ в отношении предложенной группы продуктов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику продукта, определив к какой группе он относится. 2. Укажите нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта. 3. Определите форму подтверждения соответствия. 4. Приведите обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов. <p>Критерии оценки (соответствие по каждому пункту оценивается в 1 балл):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дана характеристика продукта, определена укрупненная группа, к которой относится данный продукт. 				

	<p>2. Указан нормативный документ, регулирующий производство и использование данного продукта.</p> <p>3. Определена форма подтверждения соответствия для данного продукта, группы продуктов.</p> <p>4. Приведено обоснование действий с указанием на соответствующие документы, статьи документов.</p>	
--	--	--

Модуль 4. Инструменты и методы менеджмента качества

Текущий контроль по модулю		<i>Тема 10. Инструменты и методы управления качеством</i>
----------------------------	--	---

2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	<p>Задание:</p> <p>Напишите работу, демонстрирующую назначение и алгоритм реализации метода «точно вовремя».</p> <p>Критерии оценки</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Критерий / Оценка</th> <th>Выполнен Полностью</th> <th>Выполнен частично</th> <th>Не выполнен</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Раскрыто основное назначение метода</td> <td>3 балла</td> <td>1,5 балла</td> <td>0 баллов</td> </tr> <tr> <td>Перечислены этапы реализации</td> <td>3 балла</td> <td>1,5 балла</td> <td>0 баллов</td> </tr> <tr> <td>Дан прогноз результатов использования метода</td> <td>2 балла</td> <td>1 балл</td> <td>0 баллов</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий / Оценка	Выполнен Полностью	Выполнен частично	Не выполнен	Раскрыто основное назначение метода	3 балла	1,5 балла	0 баллов	Перечислены этапы реализации	3 балла	1,5 балла	0 баллов	Дан прогноз результатов использования метода	2 балла	1 балл	0 баллов	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> алгоритмы реализации и направления использования следующих инструментов и методов менеджмента качества: семи простых инструментов управления качеством, статистических методов контроля качества, сбалансированной системы показателей, управления знаниями.
		Критерий / Оценка	Выполнен Полностью	Выполнен частично	Не выполнен														
Раскрыто основное назначение метода	3 балла	1,5 балла	0 баллов																
Перечислены этапы реализации	3 балла	1,5 балла	0 баллов																
Дан прогноз результатов использования метода	2 балла	1 балл	0 баллов																

3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	<p>Пример задания:</p> <p>Напишите работу, демонстрирующую назначение и направления использования бенчмаркинга.</p> <p>Критерии оценки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена конкретная организация и обоснована необходимость внедрения осуществления бенчмаркинга (2 балла). 2. Предложены направления и определены аспекты осуществления бенчмаркинга для данной организации в соответствии с проблематикой, определенной в п.1 (4 балла). 3. Дан прогноз развития организации после внедрения результатов бенчмаркинга в деятельность организации (1 балл). 	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • алгоритмы реализации и направления использования следующих инструментов и методов менеджмента качества: семи простых инструментов управления качеством, статистических методов контроля качества, сбалансированной системы показателей, управления знаниями.
Контрольное мероприятие по модулю 4	<p>Пример задания:</p> <p>Напишите работу, демонстрирующую алгоритм реализации технологии структурирования (развертывания) функции качества и обоснуйте целесообразность использования указанной технологии в приведенной вами ситуации.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена организация, ее основные характеристики, необходимые для обоснования применения структурирования функции качества (1 балл). 2. Содержательно определены фазы СФК для выбранного объекта (1 балл). 3. Выделены требования потребителя, как исходные данные для СФК (1 балл). 4. На примере первой фазы (планирования продукта) развернута функция качества (6 баллов). 5. На примере структурирования одного требования из первой фазы показан выход второй (третьей, четвертой) фазы (планирование компонентов продукта, проектирование процесса, проектирование производства) (1+1+1 балла). 6. Сформулированы предложения и выводы по результатам СФК (1 балл). 	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • демонстрировать порядок (алгоритмы) реализации и направления использования основных инструментов и методов менеджмента качества: технологии структурирования (развертывания) функции качества, FMEA-анализа (анализа причин и последствий отказов), функционально-стоимостного анализа, оценки затрат на менеджмент качества, метода «точно вовремя». 	
Промежуточная аттестация	<p>На экзамене студент демонстрирует:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. владение технологией разработки и внедрения системы менеджмента качества (алгоритм + 1 процесс) (7 баллов). 2. приводит обоснованные примеры применения в рамках данной СМК использования инструментов и методов менеджмента качества (без подробного описания) (7 баллов). 		