

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Мордовский государственный педагогический
университет имени М.Е. Евсевьева»

Физико-математический факультет

Кафедра менеджмента и экономики образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Управление качеством

Уровень ОПОП: Бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Форма обучения: Очная

Разработчики:

Семенова О. А., кандидат экономических наук, доцент

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 11
от 05.05.2018 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 1 от 31.08.2020 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством в разных сферах деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучить сущность управления качеством;
- комплексный анализ государственных систем стандартизации и сертификации образовательных услуг;
- ознакомление со статистическими методами в системе контроля качества;
- изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.03 «Управление качеством» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 3 курсе, в 5, 6 семестрах.

Для изучения дисциплины требуется: знать основные понятия и определения экономики

Изучению дисциплины Б1.В.03 «Управление качеством» предшествует освоение дисциплин (практик):

Информационные технологии в менеджменте;
Теория менеджмента.

Освоение дисциплины Б1.В.03 «Управление качеством» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Стратегический менеджмент; Эконометрика.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Управление качеством», включает: организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие) и 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, а также структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело.

Освоение дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций.

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) в соответствии с видами деятельности:

информационно-аналитическая деятельность.

ПК-11 Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов.

ПК-11 Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	знать: - особенности управления качеством в разных сферах деятельности; - государственную систему стандартизации РФ в сфере образования; - российскую и международную системы сертификации и стандартизации; уметь: - применять статистические методы при контроле качества; - использовать методы стандартизации и сертификации при организации образовательных услуг; - реализовывать образовательные программы по учебным предметам в соответствии с требованиями образовательных стандартов; владеть: - современными методами контроля качества;- методами контроля качества.
---	--

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Седьмой семестр
Контактная работа (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические	36	36
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Виды промежуточной аттестации	54	54
Экзамен	+	+
Общая трудоемкость часы	180	180
Общая трудоемкость зачетные единицы	5	5

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Сущность и понятие качества:

Основные понятия качества. Особенности качества товаров и услуг.

Модуль 2. Организация управления качеством:

Методы управления качеством. Экономические методы управления качеством.

Модуль 3. Методика оценки качества продукции. Статистические методы управления качеством:

Технологические методы и инструменты управления качеством. Методы творческого поиска решений. Качество продукции, услуг и обслуживания как объекты управления, показатели их качества. Инструменты повышения качества продукции, услуги.

Модуль 4. Стандартизация в управлении качеством:

Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации.

5.2 Содержание дисциплины: Лекции (18 ч.)

Модуль 1. Сущность и понятие качества (10 ч.)

Тема 1. Основные понятия качества (2 ч.)

Особенности качества товаров и услуг. Качество как фактор коммерческого успеха предприятия в рыночной экономике. Концептуальные основы управления качеством (качества самой конструкции, качество исполнения, качества соответствия). Принципы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством (У. Шухерт, Э. Деминг). Системный подход к управлению качеством. Процессный подход к управлению качеством. Терминология управления качеством. Предмет и методы изучения качества продукции на современном этапе развития экономики. Взаимосвязь эффективности и качества продукции. Показатели качества. Этапы формирования и обеспечения качества продукции.

Тема 2. Особенности качества товаров и услуг. (2 ч.)

Первые упоминания о стандартах качества во времена Петра I и Ивана Грозного. Первые государственные стандарты. Внедрение систем качества на предприятиях. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда.

Тема 3. Особенности качества товаров и услуг. (2 ч.)

Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий). Система НОРМ (Научной организации труда по увеличению моторесурса). Система управления качеством продукции. Мировой опыт по управлению качеством. Система всеобщего управления качеством У. Шухерта и Э. Деминга. Цикл PDCA. Управление качеством в Японии. Концепция управления качеством Д. Джурана. Теория комплексного управления качеством Каору Исикавы. Опыт управления качеством в США. Кружки качества. Управление качеством в европейских странах. Концепция ZD (нол дефектов) Ф. Кросби. Теория комплексного управления качеством А. Фейгенбаума. Европейский фонд управления качеством.

Тема 4. Методы управления качеством (2 ч.)

Основные методы управления качеством и их классификация. Сущность и содержание организационно-распорядительных методов управления качеством. Средства и формы реализации организационно-распорядительных методов. Применение организационно-распорядительных методов.

Тема 5. Экономические методы управления качеством (2 ч.)

Содержание и применение экономических методов управления качеством. Основные виды экономических стимулов. Функционально-стоимостной анализ. Сущность и необходимость проведения SWOT-анализ

Модуль 2. Организация управления качества (8 ч.)

Тема 6. Технологические методы и инструменты управления качеством. (2 ч.)

Классификация технологических методов управления качеством. Новые инструменты технологических методов управления качеством. QFD-метод как инструмент технологических методов. FMEA- анализ жизненного цикла в системе инструментов технологических методов управления качеством.

Тема 7. Методы творческого поиска решений. (2 ч.)

Развитие теории и практики применения методов творческого поиска решений. Методы направленного поиска решений в процессе управления качеством. Методы систематизированного поиска решений в процессе управления качеством. Методы психологической активизации творчества. Применение средств и методов управления качеством на этапах жизненного цикла продукции. Применение методов управления качеством в процессе реализации функций и принципов управления качеством

Тема 8. Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект. (2 ч.)

Краткая история развития стандартизации. Цель и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Стандарты, их виды. Технические условия. Роль стандартизации в системе управления качеством. Методические основы стандартизации. Упорядочение объектов стандартизации: систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции. Агрегатирование. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Общая

характеристика систем стандартизации. Органы и службы стандартизации Российской Федерации. Общая характеристика стандартов разных уровней: межгосударственные, государственные, отраслевые стандарты, стандарты научно-технических и инженерных обществ, стандарты предприятий. Общая характеристика стандартов разных видов: основополагающие, на продукцию и услуги, на процессы, на методы испытаний.

Тема 9. Международные стандарты качества, государственные, региональные, стандарты качества организации (2 ч.)

История становления стандартов. Серия стандартов Международной организации по стандартизации ИСО-9000. Международная стандартизация. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации по стандартизации. Региональные организации по стандартизации. Европейская организация по качеству (ЕОК). Кодекс стандартов ВТО. Показатели качества. контроль факторов, влияющих на качество продукции (услуг) Стандарты по проверке систем качества, основополагающие стандарты, стандарты по категориям продуктов.

53. Содержание дисциплины: Практические (36 ч.)

Модуль 1. Сущность и понятие качества (18 ч.)

Тема 1. Основные понятия качества (2 ч.)

Основные понятия качества. Качество как фактор коммерческого успеха предприятия в рыночной экономике. Концептуальные основы управления качеством (качества самой конструкции, качество исполнения, качества соответствия). Принципы управления качеством.

Тема 2. Особенности качества товаров и услуг. (2 ч.)

Концепция всеобщего управления качеством (У. Шухерт, Э. Деминг). Системный подход к управлению качеством. Процессный подход к управлению качеством. Терминология управления качеством. Предмет и методы изучения качества продукции на современном этапе развития экономики. Взаимосвязь эффективности и качества продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции.

Тема 3. Инструменты повышения качества продукции, услуги (2 ч.)

Значение активизации творческой деятельности человека в процессе создания продукции. Применение методов творческого поиска решений в процессе реализации функций и принципов управления качеством.

Тема 4. Основные принципы управления качеством (2 ч.)

Вклад отечественных и зарубежных ученых в понимание процесса творческого мышления. Этапы формирования и обеспечения качества продукции.

Тема 5. Методы управления качеством (4 ч.)

Отношение современного руководителя в области управления качеством к необходимости применения организационно-распорядительных методов и выбору форм реализации данных методов на предприятии.

Отношение современного руководителя в области управления качеством к необходимости применения организационно-распорядительных методов и выбору форм реализации данных методов на предприятии.

Содержание и особенности формирования политики предприятия в области качества.

Тема 6. Экономические методы управления качеством (2 ч.)

Справедливость утверждения «более высокая заработная плата — более высокое качество продукции» в настоящее время. Развитие функционально-стоимостного анализа в нашей стране и за рубежом. Формулирование целей организации в области качества на основе проведения SWOT-анализа.

Тема 7. Экономическая эффективность управления качеством (2 ч.)

Содержание и применение экономических методов управления качеством. Основные виды экономических стимулов.

Тема 8. Экономическая эффективность управления качеством (2 ч.)

Функционально-стоимостной анализ. Сущность и необходимость проведения SWOT-анализ

Модуль 2. Организация управления качеством (18 ч.)

Тема 9. Технологические методы и инструменты управления качеством. (2 ч.)

Использование QFD-метода на отечественных предприятиях.

Отечественный и зарубежный опыт проведения FMEA-анализа.

Тема 10. Статистические методы оценки качества (2 ч.)

Необходимость применения методов управления качеством при реализации его принципов.

Содержание и применение статистических методов оценки качества.

Тема 11. Оценка качества оказания услуг (2 ч.)

Взаимосвязь эффективности и качества продукции. Показатели качества. Этапы формирования и обеспечения качества продукции.

Тема 12. Показатели качества продукции (2 ч.)

Показатели качества.

Тема 13. Зарождение управления качеством в России. Сущность стандартизации, ее объект. (6 ч.)

Зарождение управления качеством в России. Первые упоминания о стандартах качества во времена Петра I и Ивана Грозного. Первые государственные стандарты. Внедрение систем качества на предприятиях. Система бездефектного изготовления продукции. Система бездефектного труда. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий). Система НОРМ (Научной организации труда по увеличению моторесурса). Система управления качеством продукции. Мировой опыт по управлению качеством. Система всеобщего управления качеством У. Шухерта и Э. Деминга. Управление качеством в Японии. Концепция управления качеством Д. Джурана. Теория комплексного управления качеством Каору Исикавы. Опыт управления качеством в США. Кружки качества. Управление качеством в европейских странах. Концепция ZD (ноль дефектов) Ф. Кросби. Теория комплексного управления качеством А. Фейгенбаума. Европейский фонд управления качеством.

Тема 14. Качество и конкурентоспособность (2 ч.)

Взаимосвязь методов и функций управления качеством.

Тема 15. Экономическая эффективность управления качеством (2 ч.)

Значение применения методов управления качеством на этапах жизненного цикла продукции. Применение методов творческого поиска решений в процессе реализации функций и принципов управления качеством.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы Седьмой семестр (72 ч.)

Модуль 1. Сущность и понятие качества (36 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

1. Актуальность проблемы качества
2. ГОСТ ИСО 9000-2001. Модель менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
3. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.
4. ГОСТ ИСО 9000-2001. Цикл PDCA
5. Триада направления деятельности, способствующих решению задач по управлению качеством

Модуль 2. Организация управления качества (36 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

1. Инструменты планирования и управления: диаграмма связей (взаимосвязей)
2. Качество услуг как объект управления
3. Инструменты планирования и управления: диаграмма связанности (средства)
4. Метод самоконтроля

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Модули (разделы) дисциплины
ПК-11	3 курс, Седьмой семестр	Экзамен	Модуль 1: Сущность и понятие качества.
ПК-11	3 курс, Седьмой семестр	Экзамен	Модуль 2: Организация управления качества.

Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция ПК-11 формируется в процессе изучения дисциплин:

Прикладные решения системы 1С, Справочные системы и онлайн-сервисы для управления компанией, Управление качеством.

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины; творчески использует ресурсы (технологии, средства) для решения профессиональных задач; владеет навыками решения практических задач.

Базовый уровень:

знает и понимает теоретическое содержание; в достаточной степени сформированы умения применять на практике и переносить из одной научной области в другую теоретические знания; умения и навыки демонстрируются в учебной и практической деятельности; имеет навыки оценивания собственных достижений; умеет определять проблемы и потребности в конкретной области профессиональной деятельности.

Пороговый уровень:

понимает теоретическое содержание; имеет представление о проблемах, процессах, явлениях; знаком с терминологией, сущностью, характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует практические умения применения знаний в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Уровень ниже порогового:

имеются пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, студент допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способен продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

Оценки	Показатели
Отлично	Выставляется студенту, если он показал полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций); его ответы на вопросы носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, их описании используются материалы современных учебных пособий и первоисточников; при ответе используется терминология, соответствующая конкретному периоду развития теории и практики и четко формулируется определение, основанное на понимании контекста из появления данного термина в системе понятийного аппарата;
	ответы на вопрос имеют логически выстроенный характер, часто используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение; ярко выражена личная точка зрения слушателя, при обязательном владении фактическим и проблемным материалом, полученным на лекционных, практических, семинарских и в результате самостоятельной работы.
Хорошо	Выставляется студенту, если он показал освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой; его ответы на вопросы частично носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описании профессиональной деятельности используются материалы современных пособий и первоисточников; при ответе используется терминология, соответствующая конкретному периоду развития теории и практики профессиональной деятельности, где определение того или иного понятия формулируется без знания контекста его развития в системе профессионального понятийного аппарата; ответы на вопрос не имеют логически выстроенного характера, но используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение; имеется личная точка зрения слушателя, основанная на фактическом и проблемном материале, приобретенной на лекционных, се

Удовлетворительно	выставляется слушателю, если он показал частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой; в его ответах на вопросы при раскрытии содержания вопросов недостаточно раскрываются и анализируются основные противоречия и проблемы; при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описания профессиональной деятельности недостаточно используются материалы современных пособий и первоисточников, допускаются фактические ошибки; представление профессиональной деятельности частично (не в полном объеме) рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации; при ответе используется терминология и дается ее определение без ссылки на авторов (теоретиков и практиков); ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, редко используются такие мыслительные операции, как сравнение
Неудовлетворительно	Выставляется студенту, если он не показал освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций); при ответе обнаруживается отсутствие владением материалом в объеме изучаемой дополнительной профессиональной программы; при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей не используются материалы современных источников;
	представление профессиональной деятельности не рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации; при ответе на вопросы не дается трактовка основных понятий, при их употреблении не указывается авторство; ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, не используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение.

83. Вопросы, задания текущего контроля

Модуль 1: Сущность и понятие качества

ПК-11 Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

1. Взаимосвязь понятий «управление качеством» и «качество управления»
2. Охарактеризуйте взаимосвязь понятий «управление качеством» и «качество управления»
3. Поясните вклад Ф.У. Тейлора в развитие науки управления и его представление о качестве продукции
4. Охарактеризуйте звезды качества и их содержание
5. Сформулируйте понятие качества как объект управления

Модуль 2: Организация управления качеством

ПК-11 Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

проектов

1. Охарактеризуйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
2. Опишите контрольные карты и их применение в управлении качеством
3. Сформулируйте концепцию «Total Quality Management» (TQM) – «Всеобщий менеджмент качества»
4. Перечислите международные организации по стандартизации и качеству продукции
5. Опишите международные стандарты серии ISO 9000 и современные принципы менеджмента качества

Модуль 3: Методика оценки качества продукции. Статистические методы управления качеством

ПК-11 Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

1. Охарактеризуйте менеджмент процессов и операционное планирование
2. Назовите методы статистического контроля качества Уолтера Эндрю Шухарта
3. Назовите методы стимулирования качества
4. Назовите модели управления качеством
5. Опишите непрерывное улучшение как принцип TQM

Модуль 4: Стандартизация в управлении качеством

ПК-11 Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

1. Сформулируйте общее понятие менеджмента качества
2. Охарактеризуйте ориентацию на потребителей и их удовлетворенность в системе менеджмента качества
3. Охарактеризуйте ориентацию на сотрудников их вовлечение и мотивация как принцип TQM
4. Назовите основные концепции менеджмента качества
5. Сформулируйте основы управления качеством

84. Вопросы промежуточной аттестации

Седьмой семестр (Экзамен, ПК-11)

1. Охарактеризуйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
2. Охарактеризуйте взаимосвязь понятий «управление качеством» и «качество управления»
3. Поясните вклад Ф.У. Тейлора в развитие науки управления и его представление о качестве продукции
4. Охарактеризуйте звезды качества и их содержание
5. Сформулируйте понятие качества как объект управления
6. Охарактеризуйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
7. Опишите контрольные карты и их применение в управлении качеством
8. Сформулируйте концепцию «Total Quality Management» (TQM) – «Всеобщий менеджмент качества»
9. Перечислите международные организации по стандартизации и качеству продукции
10. Опишите международные стандарты серии ISO 9000 и современные принцип менеджмента качества
11. Охарактеризуйте менеджмент процессов и операционное планирование
12. Назовите методы статистического контроля качества Уолтера Эндрю Шухарта

13. Назовите методы стимулирования качества
14. Назовите модели управления качеством.
15. Опишите непрерывное улучшение как принцип TQM
16. Сформулируйте общее понятие менеджмента качества
17. Охарактеризуйте ориентацию на потребителей и их удовлетворенность в системе менеджмента качества
18. Охарактеризуйте ориентацию на сотрудников их вовлечение и мотивация как принцип TQM
19. Назовите основные концепции менеджмента качества
20. Сформулируйте основы управления качеством
21. Назовите особенности выборочного контроля при исследовании надежности
22. Охарактеризуйте оценку конкурентоспособности продукции
23. Назовите методы мотивации работников к высококачественному труду
24. Перечислите методы воспитания рабочего коллектива
25. Перечислите новые инструменты технологических методов управления качеством
26. Назовите основные этапы QFD-метода
27. В каких целях используются методы направленного поиска решений?
28. В чем заключаются преимущества и недостатки эвристических методов поиска технических решений?
29. В чем состоит сущность применения методов психологической активизации творчества?
30. Какие методы можно выделить в группе методов психологической активизации творчества?
31. Назовите разновидности мозговой атаки (мозгового штурма)
32. На что направлено применение методов систематизированного поиска решений?
33. Перечислите методы управления качеством, которые могут применяться при работе с потребителями, а также в процессе проектирования и разработки продукции
34. Назовите методы управления качеством, используемые в процессе закупок
35. Какие методы управления качеством можно применять при производстве и обслуживании?
36. Что представляют собой социально-психологические методы Управления качеством?
37. Назовите методы мотивации работников к высококачественному труду.
38. Перечислите методы воспитания рабочего коллектива.
39. С помощью каких инструментов реализуются социально-психологические методы управления качеством?
40. Каким образом можно классифицировать технологические методы управления качеством?
41. Какой метод в системе технологических методов управления качеством считается наиболее приемлемым? Почему?
42. Перечислите новые инструменты технологических методов управления качеством.
43. Что является одним из важных аспектов новых инструментов технологических методов управления качеством?
44. Какова роль семи инструментов управления качеством в процедуре обеспечения требуемого потребителем качества, которая получила название QFD-метод?
45. Назовите основные этапы QFD-метода.
46. Что представляет собой дом качества? Какая информация в нем заложена?
47. В каких целях используются методы направленного поиска решений?
48. Какие методы включает направленный поиск решений?
49. В чем заключаются преимущества и недостатки эвристических методов поиска техники
50. Какова суть метода проб и ошибок?
51. В чем состоит сущность применения методов психологической активизации творчества?

52. Какие методы можно выделить в группе методов психологической активизации творчества?
53. Назовите разновидности мозговой атаки (мозгового штурма).
54. Какова цель ее проведения?
55. На что направлено применение методов систематизированного поиска решений?
56. Перечислите методы управления качеством, которые могут применяться при работе с потребителями, а также в процессе проектирования и разработки продукции.
57. Назовите методы управления качеством, используемые в процессе закупок.
58. Какие методы управления качеством можно применять при производстве и обслуживании?
59. С помощью каких методов управления качеством можно осуществлять контроль и испытания наиболее эффективно?
60. Каким образом используются экономические методы управления качеством при реализации функции планирования?
61. Какие методы управления качеством, кроме экономических, могут применяться при планировании?
62. Приведите примеры использования социально-психологических методов управления качеством при организации и мотивации.
63. Какие методы управления качеством, кроме социально-психологических, могут применяться в процессе организации и при мотивации персонала в организации?
64. Назовите основные этапы разработки государственного стандарта,
65. Опишите опыт зарубежных стран по управлению качеством.
66. С помощью каких методов управления качеством можно осуществлять контроль и испытания наиболее эффективно?
67. Каким образом используются экономические методы управления качеством при реализации функции планирования?
68. Какие методы управления качеством, кроме экономических, могут применяться при планировании?
69. Какие методы управления качеством, кроме социально-психологических, могут применяться в процессе организации и при мотивации персонала в организации?
70. Сформулируйте основы государственной системы стандартизации РФ

85. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамене.

Экзамен служит формой проверки усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, готовности к практической деятельности, успешного выполнения студентами лабораторных и курсовых работ, производственной и учебной практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой.

При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Собеседование (устный ответ) на экзамене

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного ответа) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий, предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умения применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;
- умение обосновывать принятые решения;
- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

Письменная контрольная работа

Виды контрольных работ: аудиторные, домашние, текущие, экзаменационные, письменные, графические, практические, фронтальные, индивидуальные.

Система заданий письменных контрольных работ должна:

- выявлять знания студентов по определенной дисциплине (разделу дисциплины);
- выявлять понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей;
- выявлять умение самостоятельно делать выводы и обобщения;
- творчески использовать знания и навыки.

Требования к контрольной работе по тематическому содержанию соответствуют устному ответу.

Также контрольные работы могут включать перечень практических заданий.

Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание

При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

- способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение как в типичной, так и в нестандартной ситуации;
- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы и задания;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;
- грамотное использование основной и дополнительной литературы;
- умение использовать современные информационные технологии для решения учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;
- творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Савчук, Г.А. Управление маркетингом на предприятии [Электронный ресурс] / Г.А. Савчук, Ю.В. Мокерова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 117 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276466>

3. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISB

978-5-238-01274-2 ;То же [Электронный ресурс - URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>

4. Управление качеством [Электронный ресурс] . учебник / Под ред.: Ильенкова С. Д. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2013. - 288 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118966&sr=1

Дополнительная литература

1. Кузнецова, Н.В. Управление качеством : учебное пособие / Н.В. Кузнецова. – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2016. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. –

URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558>. – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

2. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством : учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.economicus.ru - Портал по экономической теории, менеджменту, маркетингу
2. <http://www.ekportal.ru/page-id-2233.html> - Информационный сайт по экономике

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы, своевременно отчитывайтесь преподавателю об их выполнении;
- изучив весь материал, проверьте свой уровень усвоения содержания дисциплины и готовность к сдаче зачета/экзамена, выполнив задания и ответив самостоятельно на примерные вопросы для промежуточной аттестации.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные понятия и категории по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к промежуточной аттестации;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на аудиторном занятии;
- повторите определения терминов, относящихся к теме;
- продумайте примеры и иллюстрации к обсуждению вопросов по изучаемой теме;
- подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
- продумывайте высказывания по темам, предложенным к аудиторным занятиям.

Рекомендации по работе с литературой:

- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
- составьте собственные аннотации к другим источникам, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к промежуточной аттестации;
- выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы;
- проработайте содержание источника, сформулируйте собственную точку зрения на проблему с опорой на полученную информацию.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета

12.1 Перечень программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1С: Университет ПРОФ

12.2 Перечень информационно-справочных систем

1. Информационно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn---8sblcdzzacvuc0jbg.xn--80abucjiihbv9a.xn--p1ai/opendata/>)
2. Электронная библиотечная система Znanium.com(<http://znanium.com/>)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№ 320).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (учебный мультимедийный комплекс трибуна, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№ 225).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт., принтер - 1 шт., МФУ – 1 шт).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Читальный зал электронных ресурсов (№ 1016).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт. мультимедийный проектор 1 шт., многофункциональное устройство 1 шт., принтер 1 шт.)

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями