

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра менеджмента

«*Утверждаю*»

Проректор по учебно-
методической работе

Ю.А. Устименко
«21» июня 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.В.04 Управление качеством**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) образовательной программы: Производственный менеджмент

Форма обучения – заочная

Курс – 5

Семестр – 9

Всего зачетных единиц – 4, часов– 144.

Лекции – 10 часов

Практические занятия – 6 часов

Самостоятельная работа – 128 часов

Форма отчетности: экзамен – 9 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент

Программу разработал:

кандидат экономических наук, доцент Давыдова Т.В.

Одобрена на заседании кафедры менеджмента

«14» июня 2022 г., протокол № 14

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.04 «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части дисциплин учебного плана образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль): Производственный менеджмент.

В ходе освоения дисциплины актуализируются и углубляются знания, полученные студентами в процессе предшествующего изучения таких дисциплин образовательной программы, как «Организационное проектирование», «Основы менеджмента» и др., с которыми данная дисциплина содержательно и логически взаимосвязана.

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

Процесс изучения дисциплины «Разработка управленческого решения» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-3 – владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечения конкурентоспособности.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать: основные методы ведения стратегического анализа в процессе управления качеством;

уметь: разрабатывать и осуществлять стратегию организации, направленную на повышение эффективности управления качеством;

владеть: навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечения конкурентоспособности в процессе управления качеством.

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность качества и управления им

Современные подходы к определению содержания категории “качество”. Предмет, объекты изучения и задачи курса. Понятие организации как системы взаимосвязанных процессов. Составляющие качества деятельности организации. Понятие процесса. Понятие продукции. Классификация продукции. Определение услуг, программных средств, технических средств и перерабатываемых материалов.

Методологические основы курса “Управление качеством”. Принципы управления качеством. Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение работников. Процессный подход. Системный подход. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Функции управления качеством. Функция планирования. Функция организации. Функция мотивации. Функция контроля. Классификация методов управления качеством.

Тема 2. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Российский и зарубежный опыт управления качеством

Становление научных основ управления качеством. Этапы эволюции деятельности в области управления качеством. Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством. Контроль качества. Управление качеством. Обеспечение качества. Всеобщее управление качеством.

Российский опыт управления качеством. Направления в российской школе управления качеством: квалиметрия, экономико-статистическое, экономическая теория качества. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством: СБТ, БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП, ЕСТ УКП.

Формирование и развитие американской школы управления качеством. Подход Деминга. Концепция Джурана. Концепция Кросби. Концепция Фейгенбаума. Основные положения японской школы управления качеством. Школа Исикавы. Методы Тагути. Концепция Синго.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Треугольник Джойнера: одержимость качеством, научный подход, все – одна команда. Сравнение культуры всеобщего менеджмента качества (TQM) и традиционного подхода к управлению качеством. Общая характеристика концепции всеобщего менеджмента качества: управление всеми аспектами жизнедеятельности предприятия; персонал – как первооснова качества; баланс индивидуальных способностей работников; наличие эффективной системы коммуникации; устранение причин возникновения дефектов; свобода в выборе средств и методов. Цели TQM. Определение TQM как процесса улучшения деятельности организации.

Принципы TQM: ориентация на потребителя; лидерство; вовлечение персонала; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО

Деятельность Международной организации по стандартизации (ИСО) в области обеспечения качества. Цели и задачи ИСО. Структура ИСО.

Международные стандарты ИСО 9000. История создания стандартов качества. Предпосылки создания стандартов ИСО 9000. Область применения стандартов ИСО 9000.

Модель процесса менеджмента качества, лежащая в основе стандартов ИСО 9000. Требования к целям в области качества.

Тема 5. Базовые подходы к управлению качеством в стандартах ИСО 9000

Системный подход к управлению качеством. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Понятия “система” и “системный подход”. Основные черты системы. Принципы системного подхода. Содержание системного подхода к управлению качеством. Политика в области качества: экономические, социальные и приоритетные цели организации в области качества; распределение ответственности и обязанностей; принципы построения СМК. Принципы создания и функционирования СМК. Классификация и характеристика моделей систем качества: абстрактно-исследовательские, абстрактно-проектировочные и абстрактно-нормативные; описательные, графические и смешанные.

Тема 6. Управление взаимоотношениями с потребителями

Ориентация на потребителей в деятельности организации. Взаимосвязь принципа “ориентация на потребителя” с другими принципами управления качеством на основе концепции TQM.

Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Классификация групповых мнений потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями.

Взаимосвязь между удовлетворенностью и лояльностью потребителей. Уровни удовлетворенности потребителей: ожидаемое качество, желаемое качество, привлекающее (волнующее) качество.

Тема 7. Управление качеством в процессе проектирования и разработок

Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. Причины, побуждающие организацию осуществлять проектирование и разработку продукции.

Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки: метод проб и ошибок; методы психологической активизации творчества (“мозговой штурм”, синектика), методы систематизированного поиска решений (морфологический анализ; функционально-стоимостной анализ; анализ видов и последствий отказов; метод развертывания функции качества); теория решения изобретательских задач.

Тема 8. Управление качеством в процессе закупок

Элементы управления качеством в процессе закупок. Требования к качеству закупок с точки зрения внутреннего и внешнего потребителя. Этапы реализации процесса закупок. Элементы управления качеством закупок. Требования к поставщикам. Основные требования по обеспечению качества поставляемой продукции: требования, относящиеся к продукции; требования, относящиеся к процессам деятельности поставщика. Порядок проверки качества поставок.

Методы оценки возможностей поставщиков. Процесс оценки и выбора поставщика. Исходные данные для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками. Методы оценки возможностей поставщиков: оценка отдельных образцов продукции, оценка на основе опыта других потребителей; метод оценки возможностей поставщика; метод исследования репутации поставщика; аудит СМК поставщика. Характеристики, отражающие деятельность организации в области качества.

Тема 9. Управление качеством в процессе производства и обслуживания

Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания. Производственно-технологические факторы: технический уровень и уровень освоения основных производственных фондов; научно-технический уровень и уровень освоения технологических процессов; соблюдение технологической дисциплины; уровень механизации и автоматизации процессов производства и обслуживания; нормативно-справочная база сферы производства; организация системы технического контроля; качество закупок; социально-психологические факторы: культура производства; уровень квалификации сотрудников; заинтересованность персонала в улучшении результатов деятельности; личная инициатива и творческое отношение к работе со стороны персонала. Японская программа “пять нулей”. Идеология “обогащения труда” Ф. Герцберга. Подготовка персонала в Японии. “Кружки качества”. Система всеобщего обслуживания оборудования (TPM). Система “5S”.

Тема 10. Оценка затрат на менеджмент качества

Переход понятия качества в экономическую категорию. Требования к продукции, обеспечивающей успешную деятельность организации. Проблемы, связанные с выгодами, затратами и рисками при насыщении рынка большинством видов продукции.

Затраты на качество. Модель текущего состояния качества. Классификация затрат на качество: подход Джурана — Фейгенбаума, подход Кросби.

Затраты на предупредительные мероприятия: управление качеством; управление процессом; планирование качества другими подразделениями; контрольное и измерительное оборудование; обеспечение качества поставок; аудит системы качества; программа улучшения качества; обучение вопросам качества; неучтенные затраты.

Затраты на контроль: проверки и испытания; проверки и испытания поставляемых материалов; материалы для тестирования и проверок; контроль процесса; прием продукции заказчика; проверка сырья и запасных частей; аудит продукта.

Тема 11. Сертификация продукции и систем качества

Понятие сертификации продукции. Необходимость сертификации. Продукция в законодательно регулируемой и законодательно нерегулируемой областях. Сертификат соответствия. Схемы (модели) сертификации третьей стороной. Взаимоотношения субъектов сертификации. Понятие аккредитации. Цель аккредитации.

Преимущества сертификации продукции. Классификация систем сертификации. Обязательная, добровольная и самостоятельные системы сертификации. Организация и проведение работ по обязательной сертификации продукции. Основные цели сертификации. Факторы формирования систем сертификации однородной продукции. Порядок испытаний образцов продукции и оформления сертификатов. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.

Этапы проведения сертификации систем качества. Этапы оценки систем качества. Требования к системам аккредитации. Организация работ по аккредитации объектов. Этапы работ по аккредитации объектов.

Международная практика сертификации. Международные организации по сертификации. Этапы международного процесса сертификации.

Тема 12. Менеджмент как средство повышения качества

Общие положения. Модель динамики корпоративного менеджмента. Основные методы менеджмента, способствующие повышению уровня качества продукции.

Реинжиниринг бизнес-процессов. Принципиальные положения реинжиниринга бизнес-процессов. Различия между постоянным улучшением и реинжинирингом. Этапы процесса реинжиниринга. Роли участников рабочей группы по реализации реинжиниринга. Последствия реинжиниринга бизнес-процессов. Факторы, способствующие успеху реинжиниринга. Причины неудач проектов по реинжинирингу. Примеры успешного реинжиниринга.

Реструктуризация предприятий и компаний. Цели и задачи реструктуризации. Модель реструктуризации. Стратегии реструктуризации. Состав команды проекта реструктуризации. Принципиальная схема управления проектом реструктуризации компании.

Тема 13. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Понятие квалиметрии. Объект, предмет, аппарат, проблемы квалиметрии.

Методы квалиметрии. Принципы квалиметрии. Классификация методов квалиметрии: дифференциальные и комплексные. Оценка простых и сложных свойств объекта.

Методы определения весомости отдельных свойств качества: стоимостной, экспертный, вероятностный. Экспертный метод оценки качества. Условия использования экспертного метода. Основные области применения экспертного метода. Способы оценки качества эксперта. Классификация экспертиз. Экспертные методы определения весомости: метод предпочтения, метод ранга, методы попарного сопоставления, метод последовательных сопоставлений.

4. Тематический план

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Сущность качества и управления им. Методологические основы управления качеством	12	0,5	0,5	11
2	Формирование и развитие научных школ управления качеством. Российский и зарубежный опыт управления качеством	9,5	0,5	–	9
3	Современная концепция менеджмента качества	10	0,5	0,5	9
4	Управление качеством на основе стандартов ИСО	10,5	1	0,5	9
5	Базовые подходы к управлению качеством в стандартах ИСО 9000	10	0,5	0,5	9
6	Управление взаимоотношениями с потребителями	10,5	1	0,5	9
7	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	10,5	1	0,5	9

8	Управление качеством в процессе закупок	10,5	1	0,5	9
9	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	10,5	1	0,5	9
10	Оценка затрат на менеджмент качества	10,5	1	0,5	9
11	Сертификация продукции и систем качества	10,5	1	0,5	9
12	Менеджмент как средство повышения качества	10	0,5	0,5	9
13	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области применения	10	0,5	0,5	9
	Подготовка к экзамену	9			9
14	ИТОГО	144	10	6	128

5. Виды учебной деятельности ЛЕКЦИИ

Лекция 1. Сущность качества и управления им (0,5 часа)

План

1. Современные подходы к определению содержания категории “качество”.
2. Методологические основы курса “Управление качеством”.
3. Принципы управления качеством.
4. Функции управления качеством. Функция планирования. Функция организации. Функция мотивации. Функция контроля. Классификация методов управления качеством.

Лекция 2. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Российский и зарубежный опыт управления качеством (0,5 часа)

План

1. Становление научных основ управления качеством. Этапы эволюции деятельности в области управления качеством. Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством.
2. Контроль качества. Управление качеством. Обеспечение качества. Всеобщее управление качеством.
3. Российский опыт управления качеством.
4. Формирование и развитие американской школы управления качеством. Подход Деминга. Концепция Джурана. Концепция Кросби. Концепция Фейгенбаума.
5. Основные положения японской школы управления качеством. Школа Исикавы. Методы Тагути. Концепция Синго.

Лекция 3. Современная концепция менеджмента качества (0,5 часа)

План

1. Треугольник Джойнера: одержимость качеством, научный подход, все – одна команда.
2. Сравнение культуры всеобщего менеджмента качества (TQM) и традиционного подхода к управлению качеством.
3. Принципы TQM: ориентация на потребителя; лидерство; вовлечение персонала; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Лекция 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО (1 час)

План

1. Деятельность Международной организации по стандартизации (ИСО) в области обеспечения качества.
2. Цели и задачи ИСО. Структура ИСО.
3. Международные стандарты ИСО 9000. История создания стандартов качества.
4. Предпосылки создания стандартов ИСО 9000. Область применения стандартов ИСО 9000.
5. Модель процесса менеджмента качества, лежащая в основе стандартов ИСО 9000.
6. Требования к целям в области качества.

Лекция 5. Базовые подходы к управлению качеством в стандартах ИСО 9000 (0,5 часа)

План

1. Системный подход к управлению качеством.
2. Понятия “система” и “системный подход”. Основные черты системы.
3. Принципы системного подхода. Содержание системного подхода к управлению качеством.
4. Классификация и характеристика моделей систем качества: абстрактно-исследовательские, абстрактно-проектировочные и абстрактно-нормативные; описательные, графические и смешанные.

Лекция 6. Управление взаимоотношениями с потребителями (1 час)

План

1. Ориентация на потребителей в деятельности организации.
2. Взаимосвязь принципа “ориентация на потребителя” с другими принципами управления качеством на основе концепции TQM.
3. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
4. Взаимосвязь между удовлетворенностью и лояльностью потребителей.

Лекция 7. Управление качеством в процессе проектирования и разработок (1 час)

План

1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
2. Причины, побуждающие организацию осуществлять проектирование и разработку продукции.
3. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки: метод проб и ошибок; методы психологической активизации творчества (“мозговой штурм”, синектика), методы систематизированного поиска решений (морфологический анализ; функционально-стоимостной анализ; анализ видов и последствий отказов; метод развертывания функции качества); теория решения изобретательских задач.

Лекция 8. Управление качеством в процессе закупок (1 час)

План

1. Элементы управления качеством в процессе закупок. Требования к качеству закупок с точки зрения внутреннего и внешнего потребителя.
2. Этапы реализации процесса закупок. Элементы управления качеством закупок. Требования к поставщикам.
3. Методы оценки возможностей поставщиков. Процесс оценки и выбора поставщика.

Лекция 9. Управление качеством в процессе производства и обслуживания (1 час)

План

1. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

2. Производственно-технологические факторы.
3. Японская программа “пять нулей”. Идеология “обогащения труда” Ф. Герцберга. Подготовка персонала в Японии. “Кружки качества”.
4. Система всеобщего обслуживания оборудования (TPM). Система “5S”.

Лекция 10. Оценка затрат на менеджмент качества (1 час)

План

1. Переход понятия качества в экономическую категорию. Требования к продукции, обеспечивающей успешную деятельность организации.
2. Проблемы, связанные с выгодами, затратами и рисками при насыщении рынка большинством видов продукции.
Затраты на качество.

Лекция 11. Сертификация продукции и систем качества (1 час)

План

1. Понятие сертификации продукции. Необходимость сертификации. Продукция в законодательно регулируемой и законодательно нерегулируемой областях.
2. Сертификат соответствия.
3. Взаимоотношения субъектов сертификации. Понятие аккредитации. Цель аккредитации.
4. Международная практика сертификации. Международные организации по сертификации. Этапы международного процесса сертификации.

Лекция 12. Менеджмент как средство повышения качества (0,5 часа)

План

1. Модель динамики корпоративного менеджмента.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов. Принципиальные положения реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Реструктуризация предприятий и компаний. Цели и задачи реструктуризации.
4. Принципиальная схема управления проектом реструктуризации компании.

Лекция 13. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения (0,5 часа)

План

1. Понятие квалиметрии. Объект, предмет, аппарат, проблемы квалиметрии.
2. Методы квалиметрии. Принципы квалиметрии. Классификация методов квалиметрии.
3. Методы определения весомости отдельных свойств качества: стоимостной, экспертный, вероятностный.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Тема 1. Сущность качества и управления им (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Современные подходы к определению содержания категории “качество”.
2. Предмет, объекты изучения и задачи курса.
3. Терминология курса.
4. Методологические основы управления качеством.
5. Принципы и функции управления качеством.
6. Классификация методов управления качеством.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Качество в русской философии и культуре.
2. История развития философских взглядов на категорию “качество”.
3. Взаимосвязь основных сфер деятельности менеджера с предметными областями управления качеством.

Задания

1. Раскройте содержание современных подходов к определению качества, укажите достоинства и недостатки каждого из них.
2. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие “качество” с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?
3. Приведите определение категории “качество”, содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000:2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?
4. На основе приведенных определений сущности категории “качество”, а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.

Тема 2. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Российский и зарубежный опыт управления качеством (самостоятельная работа)

План

Вопросы

1. Становление научных основ управления качеством.
2. Теория и практика управления качеством в России.
3. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
4. Основные положения японской школы управления качеством.
5. Опыт отечественных предприятий по разработке и внедрению систем управления качеством.

Темы рефератов

1. Эволюционное развитие научных подходов к управлению качеством.
2. Основные направления развития российской школы управления качеством.
3. Философия качества У.Э. Деминга.
4. Концепция качества Дж. Джурана.
5. Школа управления качеством К. Исикавы.
6. Деятельность кружков качества в Японии.

Задания

1. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

2. На основе изученного материала заполните следующую таблицу.

Отечественные системы управления качеством

Система	Год внедрения	Объект управления	Показатели эффективности системы	Стадии жизненного цикла объекта, охваченные системой	Сфера применения	Достоинства	Недостатки
БИП							
СБТ							
КАНАР-СПИ							
НОРМ							

КС УКП							
--------	--	--	--	--	--	--	--

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Понятие о концепции всеобщего менеджмента качества и сравнение ее с традиционным подходом к управлению качеством.
2. Основные принципы всеобщего менеджмента качества.
3. Подготовка к внедрению системы менеджмента качества (СМК) на базе концепции TQM.
4. Внедрение TQM на российских предприятиях: проблемы, задачи, этапы.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Современная теория и практика TQM.
2. Анализ критических публикаций по вопросам концепции TQM.
3. Современное состояние систем управления качеством на базе TQM в российской экономике.

Задания

1. Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством.
2. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании СМК на основе принципов TQM?
3. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?
4. В чем состоит сущность процессного подхода к управлению качеством?
5. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?

Тема 4. Управление качеством на основе стандартов ИСО (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Деятельность Международной организации по стандартизации (ИСО) в области обеспечения качества.
2. Общая характеристика международных стандартов ИСО 9000.
3. ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
4. ГОСТ Р ИСО 9001:2001.
5. ГОСТ Р ИСО 9004:2001.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. История создания стандартов качества.
2. Структура, функции и направления деятельности Международной организации по стандартизации.
3. Достоинства и недостатки МС ИСО 9000:2000 для разработки и реализации СМК.

Задания

1. Какова структура ИСО?
2. Какова основная задача ИСО?
3. Каковы формы участия различных государств в деятельности ИСО?
4. Какими методами осуществляется использование стандартов ИСО в российской практике?
5. Раскройте содержание положений СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
6. Дайте характеристику основным документам СМК.

Тема 5. Базовые подходы к управлению качеством в стандартах ИСО 9000 (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
2. Классификация и характеристика моделей систем качества.

3. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
4. Концепция постоянного улучшения.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.
2. История создания и опыт использования КС УКП.
3. Государственная аттестация уровня качества продукции в СССР.

Задания

1. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
2. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
3. Разработайте политику в области качества: а) для вашей студенческой группы; б) для вашей семьи; в) для детской поликлиники; г) для гостиницы.

Тема 6. Управление взаимоотношениями с потребителями (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Ориентация на потребителей в деятельности организации.
2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
3. Исследование удовлетворенности потребителей.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Опыт зарубежных компаний по управлению взаимоотношениями с потребителями.
2. Современные методы исследования удовлетворенности потребителей.

Задания

1. Раскройте содержание принципа “ориентация на потребителя”.
2. Приведите характеристику взаимосвязи принципа “ориентация на потребителя” с другими принципами управления качеством.
3. Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим?
4. Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?

Тема 7. Управление качеством в процессе проектирования и разработок (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
2. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
3. Методы психологической активизации творчества (“мозговой штурм”, синектика).
4. Методы систематизированного поиска решений (ФСА; FAST; FMEA; морфологический анализ).
5. Метод развертывания функции качества (QFD).

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Основные элементы процесса проектирования и разработки.
2. Метод проб и ошибок.
3. Разновидности метода “мозговой атаки” (конференция идей; “корабельный совет”; “адвокат дьявола”; обратная “мозговая атака”).
4. Методика системного анализа функций (FAST).
5. Анализ видов и последствий отказов (FMEA).
6. Теория решения изобретательских задач.

Задания

1. Обобщите влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.

2. Перечислите основные цели и причины осуществления процесса проектирования и разработки. Какие из них, на ваш взгляд, наиболее значимы?
3. Охарактеризуйте факторы, влияющие на эффективность процесса проектирования и разработки.
4. Используя рекомендуемую литературу, ознакомьтесь с содержанием методов психологической активизации творчества и заполните следующую таблицу:

Метод	Цель применения	Результат	Достоинства	Недостатки
1.				
2.				

Тема 8. Управление качеством в процессе закупок (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Элементы управления качеством в процессе закупок.
2. Методы оценки возможностей поставщиков.
3. Содержание и виды входного контроля качества.
4. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

Темы рефератов, докладов, выступлений

1. Опыт Японии в области обеспечения качества закупок.
2. Законодательство, касающееся обеспечения качества поставляемой продукции.

Задания

1. Назовите наиболее эффективные методы оценки возможностей поставщиков. Заполните следующую таблицу:

Метод	Условия	Применение	Результат	Достоинства	Недостатки
1.					
2.					

2. Ознакомившись с содержанием метода Робертсона, решите задачу, используя показатели своевременности поставки из приведенной таблицы.

Отклонение от согласованного срока	Запаздывание	Опережение
0 – 7	16	16
8 – 14	14	15
15 – 21	12	14
22 – 35	10	13
36 – 42	8	12
43 – 49	6	11
50 – 56	4	10
57 – 63	2	9
Свыше 63	0	8

Организация стоит перед выбором одного из трех поставщиков комплектующих изделий, необходимых для ее деятельности. Перед размещением заказа служба материально-технического снабжения навела справки о репутации поставщиков у других потребителей, пользующихся их услугами. Было выявлено, что в целом они являются надежными партнерами. Служба материально-технического снабжения, не слишком полагаясь на субъективные оценки, провела собственные исследования с согласия поставщиков. Были заключены контракты со всеми тремя поставщиками на три поставки от каждого. Служба входного контроля организации проверяла 1000 единиц комплектующих изделий в каждой поставке у каждого поставщика. Проверка осуществлялась на соответствие технических параметров изделий требованиям технических условий и условиям договоров.

Общее число изделий приемлемого качества (т.е. соответствующих требованиям) составило:

По поставщику А	По поставщику Б	По поставщику В
1-я поставка – 925	1-я поставка – 583	1-я поставка – 700
2-я поставка – 890	2-я поставка – 900	2-я поставка – 831
3-я поставка – 534	3-я поставка – 671	3-я поставка – 980

Цена самого дешевого предложения на рынке по данному виду комплектующих составляет 25 у.е. за единицу изделия.

Цены, предлагаемые поставщиками: поставщик А – 37 у.е.; поставщик Б – 32,5 у.е.; поставщик В – 37 у.е.

В ходе исследования выявлено, что поставщик А опережал сроки поставки: первой – на 8 дней, второй – на 3 дня, третья поставка – в срок; поставщик Б: первая поставка – опережение на 10 дней, вторая – запаздывание на 3 дня, третья – запаздывание на 7 дней; поставщик В: первая поставка – запаздывание на 40 дней, вторая – запаздывание на 30 дней, третья – запаздывание на 44 дня.

Поставщик А предлагает свои услуги по транспортировке и доставке комплектующих изделий на склад организации.

Необходимо выбрать наиболее подходящего, на ваш взгляд, партнера.

3. Решите задачу.

Машиностроительное предприятие получает необходимые ему детали входного вида от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины, трещины, неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии).

Число выявленных дефектов представлено в таблице.

№ поставки	Вид дефекта					
	царапины		трещины		неправильная форма	
	пост. А	пост. Б	пост. А	пост. Б	пост. А	пост. Б
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц.

Тема 9. Управление качеством в процессе производства (0,5 часа) и обслуживания

План

Вопросы для обсуждения

1. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.
2. Классификация и содержание видов контроля качества.
3. Статистические методы контроля качества.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Японская программа “пять нулей”.
2. Идеология “обогащения труда” Ф. Герцберга.
3. Подготовка персонала в Японии. “Кружки качества”.
4. Система всеобщего обслуживания оборудования (TPM).
5. Система “5S”.

Задания

1. Заполните следующую таблицу.

Элементарные статистические методы контроля качества

Метод	Цель применения	Область применения	Достоинства	Ограничения
Контрольный листок				
Диаграмма Парето				
Диаграмма причин и следствий				
Гистограмма				
Стратификация				
Диаграмма разброса				
Контрольная карта				

2. Постройте диаграмму Исикавы для следующих результатов:
- ошибок в наборе текста на персональном компьютере;
 - результата сдачи экзамена;
 - поражения в спортивном матче;
 - роста числа постоянных потребителей;
 - снижения заинтересованности персонала в качественном выполнении своей работы.

Тема 10. Оценка затрат на менеджмент качества (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

- Переход понятия качества в экономическую категорию.
- Затраты на качество.
 - Общие положения.
 - Определение затрат на качество и источники их возникновения.
 - Перечень элементов затрат на качество.
 - Определение величины затрат.
- Функция потерь Тагути.

Темы докладов, рефератов, сообщений

- Классификация затрат на качество, предложенная Джураном — Фейгенбаумом.
- Классификация затрат на качество, предложенная Кросби.
- Функция потерь Тагути.

Задания

- Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.
- Каков диапазон “цены” качества?
- Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?
- В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?

Тема 11. Сертификация продукции и систем качества (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

- Понятие сертификации.
- Преимущества сертификации продукции.
- Этапы проведения сертификации систем качества.
- Международная практика сертификации.

Темы докладов, рефератов, сообщений

- Российские системы сертификации.
- Практика сертификации в России.
- Практика сертификации за рубежом.

Задания

- В чем различие и сходство понятий “сертификация” и “соответствие”?

2. Что является нормативной базой сертификации систем качества?
3. Расскажите о международной практике сертификации.

Тема 12. Менеджмент как средство повышения качества (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Общие положения.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов.
3. Реструктуризация предприятий и компаний.
4. Метод “точно вовремя”.
5. Система всеобщего обслуживания оборудования.
6. Управление знаниями.
7. Управленческий учет и бюджетирование.
8. Функционально-стоимостной анализ.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Современные технологии анализа данных.
2. Мотивация и обучение персонала как факторы изменения корпоративной культуры компании.

Задания

1. Приведенные в лекционном материале методы могут использоваться одновременно или необходим выбор из альтернатив?
2. Применимы ли в российской практике методы “точно вовремя”?
3. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-процессы и постройте схему вашей деятельности в виде совокупности процессов.
4. Для каждого метода приведите примеры этапов задач управления качеством, для которых эти методы ограниченно применимы (например, метод “точно вовремя” не применим на этапе разработки концепции управления качеством).

Тема 13. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения (0,5 часа)

План

Вопросы для обсуждения

1. Понятие квалиметрии. Принципы квалиметрии.
2. Методы квалиметрии.
3. Методы определения весомости отдельных свойств качества.
4. Экспертный метод оценки качества.
5. Методы комплексной оценки качества.
6. Области применения квалиметрических оценок.

Темы докладов, рефератов, сообщений

1. История создания квалиметрии.
2. Современные подходы к применению квалиметрических оценок.

Задания

1. Что является основной целью квалиметрии?
2. Какова сфера приложения квалиметрии?
3. В чем заключается суть измерения качества в квалиметрии?

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Разделы и темы	Часы самостоятельной работы	Виды самостоятельной работы
1	Сущность качества и управления им. Методологические основы управления качеством	11	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i> <i>Составление глоссария</i>
2	Формирование и развитие научных школ управления качеством. Российский и зарубежный опыт управления качеством	9	<i>Реферат</i>
3	Современная концепция менеджмента качества	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i> <i>Составление опорного конспекта по теме «Современная концепция менеджмента качества»</i>
4	Управление качеством на основе стандартов ИСО	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям</i> <i>Составление глоссария</i> <i>Подготовка презентации «Управление качеством на основе стандартов ИСО»</i>
5	Базовые подходы к управлению качеством в стандартах ИСО 9000	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям</i> <i>Составление глоссария</i> <i>Подготовка сообщений</i>
6	Управление взаимоотношениями с потребителями	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям</i> <i>Составление глоссария</i> <i>Реферат</i> <i>Подготовка сообщений</i>
7	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям</i> <i>Составление глоссария</i> <i>Подготовка сообщений</i>
8	Управление качеством в процессе закупок	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i> <i>Составление глоссария</i>
9	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	9	<i>Реферат</i>
10	Оценка затрат на менеджмент качества	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i> <i>Составление опорного конспекта по теме «Оценка затрат на менеджмент качества»</i>
11	Сертификация продукции и систем качества	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям</i> <i>Составление глоссария</i> <i>Подготовка презентации «Управление как</i>

			<i>средство повышения качества»</i>
12	Менеджмент как средство повышения качества	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям Составление глоссария Подготовка сообщений</i>
13	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области применения	9	<i>Теоретическая подготовка к практическим занятиям Составление глоссария Подготовка сообщений</i>
14	Подготовка к экзамену	27	<i>Вопросы к экзамену</i>
15	Всего часов	128	119+9=128

Вопросы к экзамену

1. Современные подходы к определению содержания категории «качество».
2. Предмет, объекты изучения и задачи курса «Управление качеством».
3. Терминология курса «Управление качеством».
4. Уровни и функции управления качеством.
5. Классификация методов управления качеством и их взаимосвязь с реализуемыми функциями.
6. Становление научных основ управления качеством. Взаимосвязь развития общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
8. Основные положения японской школы управления качеством.
9. Основные принципы TQM.
10. Современная концепция менеджмента качества. Сравнение культуры TQM с традиционным подходом к управлению качеством.
11. Основные проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
12. Этапы внедрения TQM.
13. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
14. Классификация и характеристика моделей систем качества.
15. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Этапы внедрения.
16. Концепция постоянного улучшения: цель, действия, подходы к улучшению.
17. Стратегия и объекты постоянного улучшения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004:2001.
18. Причины сопротивления изменениям в организации и меры по обеспечению поддержки улучшений.
19. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
20. Исследование удовлетворенности потребителей и методы ее исследования.
21. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
22. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки: методы психологической активизации творчества.
23. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки: методы систематизированного поиска решений (морфологический и функционально-стоимостной анализ, анализ видов и последствий отказов).
24. Метод развертывания функции качества.
25. Элементы управления качеством в процессе закупок.
26. Методы оценки возможностей поставщиков: оценка отдельных образцов поставляемой продукции, оценка на основе своего опыта и других потребителей.
27. Метод оценки возможностей поставщика А. Робертсона и метод исследования характеристик, отражающих репутацию поставщика.

28. Аудит СМК и комплексный анализ информации, относящейся к процессам деятельности поставщика.
29. Содержание и виды входного контроля качества.
30. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.
31. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания (производственно-технологические, социально-психологические).
32. Зарубежные подходы к управлению качеством в процессе производства и обслуживания («пять нулей», система обогащения труда Ф. Герцберга).
33. Японские подходы к управлению качеством в процессе производства и обслуживания: система повышения квалификации персонала на японских предприятиях, система всеобщего обслуживания оборудования (TPM), система 5S.
34. Классификация видов контроля качества.
35. Содержание видов контроля качества (межоперационный – выходной; сплошной – выборочный; одноэтажный – двухэтажный).
36. Статистические методы контроля качества (контрольные листки, диаграмма Парето).
37. Статистические методы контроля качества (диаграмма причин и результатов, диаграмма разброса, гистограмма, метод стратификации, контрольные карты).
38. Оценка качества продукции методами квалиметрии.
39. Сертификация продукции: понятие, виды.
40. Модели сертификации продукции третьей стороной.
41. Преимущества сертификации продукции и системы сертификации.
42. Порядок сертификации продукции в РФ.
43. Сертификация систем качества.
44. Затраты на качество и источники их возникновения. Классификация затрат Крости и Фейгенбаума.
45. Элементы затрат на качество (предупредительные мероприятия и контроль).
46. Элементы затрат на качество (внутренние потери, внешние потери).
47. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества. Определение величины затрат на качество.
48. Менеджмент как средство повышения качества. Реинжиниринг бизнес-процессов.
49. Менеджмент как средство повышения качества: метод «точно вовремя».
50. Менеджмент как средство повышения качества: система всеобщего обслуживания оборудования (TPM).

Темы рефератов

1. Раскройте содержание современных подходов к определению качества, укажите достоинства и недостатки каждого из них.
2. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие “качество” с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей.
3. Приведите определение категории “качество”, содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000:2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия.
4. На основе приведенных определений сущности категории “качество”, а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.
6. Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством.
7. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании СМК на основе принципов TQM.
8. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации.
9. В чем состоит сущность процессного подхода к управлению качеством.
10. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA.

Темы сообщений

1. Какова структура ИСО.

2. Какова основная задача ИСО.
3. Каковы формы участия различных государств в деятельности ИСО
4. Какими методами осуществляется использование стандартов ИСО в российской практике?
5. Раскройте содержание положений СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
6. Дайте характеристику основным документам СМК.
7. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
8. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
9. Разработайте политику в области качества: а) для вашей студенческой группы; б) для вашей семьи; в) для детской поликлиники; г) для гостиницы.
10. Раскройте содержание принципа “ориентация на потребителя”.
11. Приведите характеристику взаимосвязи принципа “ориентация на потребителя” с другими принципами управления качеством.
12. Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим.
13. Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?
14. Обобщите влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
15. Перечислите основные цели и причины осуществления процесса проектирования и разработки. Какие из них, на ваш взгляд, наиболее значимы.

			Знаниевый Деятельностный	<p>анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечении конкурентоспособности в процессе управления качеством.</p> <p>«Неудовлетворительно»</p> <p>Не знает основные методы ведения стратегического анализа в процессе управления качеством.</p> <p>Не умеет разрабатывать и осуществлять стратегию организации, направленную на повышение эффективности управления качеством.</p> <p>Не владеет навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечении конкурентоспособности в процессе управления качеством.</p>
--	--	--	---	---

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (ПРИМЕРЫ)

I. Требования к составлению глоссария курса и критерии его оценки

Данный вид самостоятельной работы студента выражается в подборе и систематизации терминов, встречающихся при изучении тем курса. Оформляется письменно (или в печатном варианте), включает название и значение понятий в алфавитном порядке.

Действия студента:

- прочитать материал источника, выбрать главные понятия (5-6 по теме);
- подобрать к ним и записать основные термины и их определения;
- критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений);
- оформить работу и представить в установленный срок.

Показатели и критерии оценки:

- полнота выполнения задания (5-6 основных терминов темы);
- систематичность выполнения задания;
- ссылка на источник и автора определения;
- правильность трактовки понятий.

«зачтено» - 100–75% правильно выполненного задания;

«не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.

II. Требования к реферату и критерии оценки

1. В качестве темы реферата студент по своему усмотрению выбирает одну из предложенных в перечне тем или совместно с преподавателем формулирует свою, но соответствующую программному материалу курса.

2. Структура реферата должна включать титульный лист (на титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, год написания работы); содержание; введение, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы; основную часть, содержащую суть проблемы и пути ее решения; заключение, где формулируются выводы и предложения; библиографический список.

3. Реферат выполняется студентом самостоятельно. Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные данной науке, избегать непривычных понятий и символов, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем реферата. Приводимые в тексте цитаты должны быть точными, их необходимо давать в кавычках с обязательным указанием источника (автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы).

4. Объем реферата – от 5 до 10 страниц печатного текста. Требования к оформлению: шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – полуторный; поля: верхнее и нижнее – 2, правое – 3, левое – 1 или 1,5; сноски подстрочные. Страницы должны быть пронумерованы.

5. Реферат оценивается преподавателем по пятибалльной шкале. При получении отрицательной оценки работа отдается студенту на доработку и с учетом замечаний возвращается для повторной проверки.

Показатели и критерии оценки:

- полнота раскрытия темы;
- соблюдение требований к структуре;
- соблюдение требований к изложению материала;

соблюдение требований к оформлению и объёму реферата.

«зачтено» - от 75 до 100% правильно выполненного задания;

«не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.

III. Требования к составлению опорного конспекта по теме и критерии оценки

Составление опорного конспекта – представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала темы.

Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта – облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) – опорные сигналы.

Опорный конспект может быть представлен системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др.

Опорный конспект проверяется в процессе опроса на практическом занятии. Оценивается: краткость, емкость и универсальность.

Задачи:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Показатели и критерии оценки:

полнота выполнения задания;

краткость и схематичность;

ссылка на источники и авторов.

«зачтено» - 100–75% правильно выполненного задания;

«не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.

IV. Требования к подготовке сообщений и критерии оценки

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки или выбора темы. Само выступление должно состоять из трех частей: вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%). После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы. Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Задачи:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- озвучить в установленный срок.

Показатели и критерии оценки:

полнота раскрытия темы;

структурированность;

свободное владение материалом;

соблюдение требований к оформлению и объёму сообщения.

- «зачтено» - от 75 до 100% правильно выполненного задания;

- «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.

V. Требования к презентации и критерии оценки

1. В качестве темы презентации берётся тема занятия или отдельный вопрос в рамках темы.
2. Структура презентации должна включать титульный лист (на титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы, свою фамилию и инициалы, год написания работы); содержание; основную часть, содержащую суть анализа вопроса; библиографический список.
3. Презентация выполняется студентом самостоятельно. Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные данной науке, избегать непривычных понятий и символов, сложных грамматических оборотов. Рекомендуется включать схемы и таблицы, рекламные фото и видео, если они помогают раскрыть основное содержание исследования. Приводимые в тексте цитаты должны быть точными, их необходимо давать в кавычках с обязательным указанием источника (автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы).
4. Объем презентации – от 7 до 15 слайдов.
5. При получении отрицательной оценки работа отдается студенту на доработку и с учетом замечаний возвращается для повторной проверки.

Критерии оценивания презентаций:

Оценка «**зачтено**»: презентация студента написана с использованием грамотного научного языка, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры, мнения известных учёных и/или практиков в данной области. Студент в презентации раскрывает основные особенности темы, чем демонстрирует способность анализировать материал.

Оценка «**не зачтено**»: выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель презентации не достигнута.

VI. Вопросы для подготовки к экзамену

51. Современные подходы к определению содержания категории «качество».
52. Предмет, объекты изучения и задачи курса «Управление качеством».
53. Терминология курса «Управление качеством».
54. Уровни и функции управления качеством.
55. Классификация методов управления качеством и их взаимосвязь с реализуемыми функциями.
56. Становление научных основ управления качеством. Взаимосвязь развития общего менеджмента и менеджмента качества.
57. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
58. Основные положения японской школы управления качеством.
59. Основные принципы TQM.
60. Современная концепция менеджмента качества. Сравнение культуры TQM с традиционным подходом к управлению качеством.
61. Основные проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
62. Этапы внедрения TQM.
63. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
64. Классификация и характеристика моделей систем качества.
65. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Этапы внедрения.
66. Концепция постоянного улучшения: цель, действия, подходы к улучшению.
67. Стратегия и объекты постоянного улучшения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004:2001.

68. Причины сопротивления изменениям в организации и меры по обеспечению поддержки улучшений.
69. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
70. Исследование удовлетворенности потребителей и методы ее исследования.
71. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
72. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки: методы психологической активизации творчества.
73. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки: методы систематизированного поиска решений (морфологический и функционально-стоимостной анализ, анализ видов и последствий отказов).
74. Метод развертывания функции качества.
75. Элементы управления качеством в процессе закупок.
76. Методы оценки возможностей поставщиков: оценка отдельных образцов поставляемой продукции, оценка на основе своего опыта и других потребителей.
77. Метод оценки возможностей поставщика А. Робертсона и метод исследования характеристик, отражающих репутацию поставщика.
78. Аудит СМК и комплексный анализ информации, относящейся к процессам деятельности поставщика.
79. Содержание и виды входного контроля качества.
80. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.
81. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания (производственно-технологические, социально-психологические).
82. Зарубежные подходы к управлению качеством в процессе производства и обслуживания («пять нулей», система обогащения труда Ф. Герцберга).
83. Японские подходы к управлению качеством в процессе производства и обслуживания: система повышения квалификации персонала на японских предприятиях, система всеобщего обслуживания оборудования (TPM), система 5S.
84. Классификация видов контроля качества.
85. Содержание видов контроля качества (межоперационный – выходной; сплошной – выборочный; одноэтажный – двухэтажный).
86. Статистические методы контроля качества (контрольные листки, диаграмма Парето).
87. Статистические методы контроля качества (диаграмма причин и результатов, диаграмма разброса, гистограмма, метод стратификации, контрольные карты).
88. Оценка качества продукции методами квалиметрии.
89. Сертификация продукции: понятие, виды.
90. Модели сертификации продукции третьей стороной.
91. Преимущества сертификации продукции и системы сертификации.
92. Порядок сертификации продукции в РФ.
93. Сертификация систем качества.
94. Затраты на качество и источники их возникновения. Классификация затрат Крости и Фейгенбаума.
95. Элементы затрат на качество (предупредительные мероприятия и контроль).
96. Элементы затрат на качество (внутренние потери, внешние потери).
97. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества. Определение величины затрат на качество.
98. Менеджмент как средство повышения качества. Реинжиниринг бизнес-процессов.
99. Менеджмент как средство повышения качества: метод «точно вовремя».
100. Менеджмент как средство повышения качества: система всеобщего обслуживания оборудования (TPM).

Экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса. Оценка за экзамен выставляется при выполнении на оценку «зачтено» всех видов самостоятельной работы, определённых данной программой.

Критерии оценки ответа на экзамене

- полнота раскрытия темы;
- структурированность;
- свободное владение материалом;
- наличие примеров.

Оценка **«отлично»** ставится при условии, что экзаменуемый:

- логично изложил содержание своего ответа на вопрос;
- верно, в соответствии с вопросом характеризовал основные объекты и процессы, выделяя их существенные признаки, закономерности развития;
- объяснил причинно-следственные и функциональные связи названных объектов;
- обнаружил умение раскрывать на примерах относящиеся к вопросу теоретические положения и понятия;
- проявил умение оценивать действия субъектов с точки зрения социальных норм, экономической рациональности;
- показал умение формулировать на основе приобретенных управленческих знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- проявил умения сравнивать объекты, выявляя их общие черты и различия; устанавливать соответствия между существенными чертами и признаками явлений и терминами, понятиями; сопоставлять различные научные подходы;

Степень проявления каждого из перечисленных умений определяется содержанием вопроса.

Не влияют на оценку незначительные неточности и частичная неполнота ответа при условии, что в процессе беседы экзаменатора с экзаменуемым последний самостоятельно делает необходимые уточнения и дополнения.

Оценка **«хорошо»** ставится, если экзаменуемый допустил малозначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, а затем не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения, или не обнаружил какое-либо из необходимых для раскрытия данного вопроса умение.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или экзаменуемый не смог показать необходимые умения.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовки студента.

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	90% и более правильных ответов
Хорошо	Более 80% правильных ответов
Удовлетворительно	Более 60% правильных ответов
Неудовлетворительно	Менее 60% правильных ответов

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488696>

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508974>

Дополнительная литература

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495462>

2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488819>

3. Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13922-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488882>

Интернет-ресурсы

1. <http://berg.com.ua/basic/mergers-acquisitions/>
2. <http://www.inosmi.ru/economic/20100910/162819933.html>
3. <http://www.aup.ru/books/m23/>
4. <http://www.bp-arkadia.ru/publication42/>
5. http://www.koob.ru/grinev/innovacionniy_menedj
6. <http://www.alleng.ru/d/manag/man045.htm>
7. http://www.innovbusiness.ru/content/hier_r_270DB25D-7CFA-4533-AF39-C5253F3AA88E.html
8. <http://tomanage.ru/library/books/management/orlov-management/2-2/>
9. <http://bookz.com.ua/8/index.htm>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2. Федеральный портал российского образования: www.edu.ru.
3. «Интернет-библиотека СМИ: Public.r».
4. Бизнес словарь // <http://www.businessvoc.ru/>.
5. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке презентаций

Создание презентации

Презентация представляет собой документ, созданный в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это PowerPoint), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию.

Страницы презентаций PowerPoint называются слайдами. Каждая презентация состоит из множества слайдов, находящихся в одном файле.

Презентация – помощник в проведении доклада, защиты, выступления, презентации проекта.

Презентация – краткое содержание вашего выступления в схемах, рисунках, картинках, коротких названиях, ключевых словах.

Вначале подготовьте устную защиту вашего проекта, согласно требованиям, включая основные этапы (цели, задачи, этапы, результаты и др.). Потом подберите иллюстрации к своему тексту, сформируйте презентацию

Процесс создания презентации состоит из трех этапов:

1. Планирование презентации – это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала.
2. Разработка презентации – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.
3. Репетиция презентации – это проверка и отладка созданной презентации.

Требования к формированию компьютерной презентации

1. Компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды;
2. Структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;
3. Каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим;
4. Слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк);
5. Необходимо использовать графический материал (включая картинки), сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);
6. Компьютерная презентация может сопровождаться анимацией, что позволит повысить эффект от представления доклада (но акцент только на анимацию недопустим, т.к. злоупотребление им на слайдах может привести к потере зрительного и смыслового контакта со слушателями);
7. Время выступления должно быть соотнесено с количеством слайдов из расчета, что компьютерная презентация, включающая 10— 15 слайдов, требует для выступления около 7— 10 минут.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

1. Цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;
2. Выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;
3. Недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;
4. Речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;
5. Докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;
6. После выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).

Требования к оформлению презентаций

1. Продумайте план презентации заранее. Не забывайте об обязательных разделах:
 - Титульная страница (первый слайд);
 - Введение;
 - Основная часть презентации (обычно содержит несколько подразделов);
 - Заключение.
2. Оформление презентации
Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Если выбрали для заголовков синий цвет и шрифт «Cambria», на всех

слайдах заголовки должны быть синими и Камбрия. Выбрали для основного текста шрифт «Calibri», то всех слайдах придётся использовать его.

3. Цвет фона презентации

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования). Следите за тем, чтобы текст не сливался с фоном, учитывайте, что на проекторе контрастность будет меньше, чем у вас на мониторе.

Лучший фон – белый (или близкий к нему), а лучший цвет текста – черный (или очень темный нужного оттенка). Имейте в виду что, черный цвет фона имеет негативный (мрачный) подтекст. Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

4. Содержание и расположение текстовой информации, шрифт

Используйте короткие слова и предложения.

Размер шрифта: 24–54 пункта (заголовков), 18–36 пунктов (обычный текст);

Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;

Тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем. Всегда указывайте заголовок слайда (каждого слайда презентации). Отвлёкшийся слушатель в любой момент должен понимать, о чём сейчас речь в вашем докладе!

Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде имеется картинка, надпись должна располагаться под ней. Избегайте сплошной текст. Лучше использовать маркированный и нумерованный списки.

Помните, что экран, на котором вы будете показывать презентацию, скорее всего, будет достаточно далеко от зрителей. Презентация будет выглядеть меньше, чем на вашем экране во время создания.

Отойдите от экрана компьютера на 2–3 метра и попытайтесь прочесть текст в презентации. Если слайды читаются с трудом, увеличивайте шрифт. Если текст не вмещается на один слайд, разбейте его на 2, 3 и более слайдов (главное, чтобы презентация была удобной для просмотра).

5. Объем информации

Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Не полностью заполненный слайд лучше, чем переполненный.

Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Делайте слайд проще. У аудитории всего около минуты на его восприятие.

Общие рекомендации

ОФОРМЛЕНИЕ СЛАЙДОВ	
Стиль	Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунки).
Фон	Для фона выбирайте более холодные тона (синий, зеленый).
Использование цвета	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите особое внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).
Анимационные эффекты	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.

	Анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ	
Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	Для заголовка – не менее 24. Для информации – не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Прописные буквы читаются хуже строчных.
Способы выделения информации	Следует использовать: рамки, границы, заливку; разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.
Объем информации	Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами.

9. Перечень информационных технологий

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского».
Microsoft Open License в составе:

- Microsoft Windows Professional XP, 7, 8, Server Russian;
- Microsoft Office 2003-2016 Russian.

10. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 2, ауд. 510.

Стандартная учебная мебель (60 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт.

Кафедра для лектора – 1 шт.

Доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Проекционный экран LUMA – 1 шт.

Мультимедиапроектор Acer – 1 шт.

Ноутбук HP 530 – 1шт.

Колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд. 520 (компьютерная лаборатория с выходом в Интернет)

Компьютерный студенческий стол – 15 шт.

Компьютерный стол для преподавателя – 1 шт.

Интерактивная доска IQBoard

Мультимедиа проектор Optima PX 329 DLP

16 персональных компьютеров с выходом в Интернет

Стандартная учебная мебель (16 учебных посадочных мест).

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023