

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.ДВ.02.02
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Всеобщее управление качеством
(наименование дисциплины)

по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)
Предпринимательство

Форма обучения: заочная

Год набора: 2020

Общая трудоемкость: 5 ЗЕ

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс Форма контроля Вид занятий	5	Итого
	зачет	
Лекции	4	4
Лабораторные		
Практические	4	4
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Контактная работа	8,25	8,25
Самостоятельная работа	168	168
Контроль	3,75	3,75
Итого	180	180

Рабочую программу составил(и):

Доцент, доцент, к.э.н. Кузнецова Елена Юрьевна

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:

☒

Отсутствует

☐

Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

Срок действия рабочей программы дисциплины до «30» июня 2025 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента предпринимательства

«01» августа 2019 г.

(подпись)

Н.С. Карцева

(И.О. Фамилия)

УТВЕРЖДЕНО

На заседании департамента бакалавриата (экономических и управленческих программ)

(протокол заседания № 1 от «02» августа 2019 г.)

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся знаний и умений в области применения современных методов всеобщего управления качеством для достижения предприятием экономического эффекта от применения принципов менеджмента качества.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Бизнес-планирование проектов, Управление бизнес-процессами.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Преддипломная практика.

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
ПК-20. Владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур	-	Знать: сущность концепции «Всеобщее управление качеством (TQM)»; содержание международных стандартов ISO 9004 и ISO 10014
		Уметь: использовать стандарты ISO 9004 и ISO 10014 в работе предприятия и при разработке бизнес-планов
		Владеть: навыками осуществления действий по постоянному улучшению и измерению эффективности полученных результатов

4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Курс	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Всеобщее управление качеством	-	Тема 1. Понятия, цели и задачи управления качеством продукции	5	-	6	-	Промежуточный тест 1
	-	Тема 2. Международные стандарты серии ИСО 9000: их назначение, объекты, структура	5	-	6	-	Промежуточный тест 2
	Лек1	Тема 3. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством	5	2	6	-	Промежуточный тест 3
	Ср	Самостоятельная работа	5	50	-	-	-
	Лек2	Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация	5	2	-	-	-
	Пр1	Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация	5	2	10	-	Промежуточный тест 4 Практическое задание 2
	Пр2	Тема 5. Процессный подход. Методологии описания процессов	5	2	10	-	Промежуточный тест 5 Практическое задание 3
	-	Тема 6. Мониторинг систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие и предупреждающие действия	5	-	6	-	Промежуточный тест 6

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Курс	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Ср	Тема 7. Современные методы и средства управления качеством	5	4	10	-	Промежуточный тест 7 Практическое задание 1
	-	Тема 8. Сертификация продукции и систем качества	5	-	6	-	Промежуточный тест 8
	Ср	Самостоятельная работа	5	114	-	-	-
Контроль	К		5	3,75			Подготовка к зачету
Промежуточная аттестация	ПА		5	0,25	40	-	Итоговый тест, вопросы к промежуточной аттестации
Итого:				180	100		

Схема расчета итогового балла

Текущий рейтинг (все практические задания и промежуточные тесты) + Результат итогового теста = максимум 100 баллов

5. Образовательные технологии

С целью формирования компетенций у студентов в учебном процессе используются дистанционные образовательные технологии.

6. Методические указания по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Аудио-/видео- лекции электронного учебника с консультацией преподавателя на форуме
Практические занятия	Выполнение практических заданий с консультацией преподавателя на форуме и через комментарии в заданиях
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на материалы электронного учебника, рекомендуемую литературу и др.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации учебной деятельности, воспитывает целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Виды самостоятельной работы студентов:

1. повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
2. подготовка к практическим занятиям (ДЛЯ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ);
3. работа с электронными источниками;
4. подготовка к сдаче зачета.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины.

При подготовке к практическому занятию необходимо изучить материалы электронного учебника, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

При подготовке к зачету следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю знаний по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключается в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, изучив материалы электронного учебника, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратится к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Курс	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
5	ПК-20. Владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур	<i>Тестовые задания, проверяемые вручную и автоматически: вопросы БТЗ № 1-184 (итоговый тест)</i> <i>Промежуточный тест 1 к теме 1 (вопросы БТЗ №1-21)</i> <i>Промежуточный тест 2 к теме 2 (вопросы БТЗ №22-43)</i> <i>Промежуточный тест 3 к теме 3 (вопросы БТЗ №125-144)</i> <i>Промежуточный тест 4 к теме 4 (вопросы БТЗ №105-124)</i> <i>Промежуточный тест 5 к теме 5 (вопросы БТЗ №76-104)</i> <i>Промежуточный тест 6 к теме 6 (вопросы БТЗ №145-164)</i> <i>Промежуточный тест 7 к теме 7 (вопросы БТЗ №165-184)</i> <i>Промежуточный тест 8 к теме 8 (вопросы БТЗ №44-75)</i> <i>Практическое задание 1 по теме 7</i> <i>Практическое задание 2 по теме 4</i> <i>Практическое задание 3 по теме 5</i> <i>Вопросы к зачету 1-53</i>

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Практические задания (наименование оценочного средства)

Практическое задание 1 «Определение требований к качеству продукции. Структурирование функций качества (QFD)» по теме 7. Современные методы и средства управления качеством

Цель: провести структурирование функции качества (QFD).

Последовательность выполнения практической работы

1. Выбрать и описать технический объект (продукцию) для которой предполагается проектировать параметры.
2. Определить требования (ожидания) потребителей.
3. Сравнить продукцию (выбранную Вами для проектирования) с продукцией конкурентов.
4. Идентифицировать и количественно определить цели и задачи улучшений.
5. Определить технические характеристики (проектируемой Вами продукции).
6. Определить взаимосвязь между ожиданиями потребителя и техническими характеристиками.

7. Определить взаимодействие между техническими характеристиками с помощью связей.
 8. Рассчитать суммарную оценку и приоритетность технических характеристик.
 9. Определить целевые характеристики улучшенной продукции путем испытаний.
- Пункты 2-9 являются составными элементами Домика качества.

Содержание отчета о практической работе

1. Цель работы
2. Алгоритм построения «Домика качества»
3. Построенный «Дом качества»
4. Выводы

Практическое задание 2 «Взаимосвязь 14 принципов Деминга и 8 принципов СМК» по теме 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация

Цель: Определить взаимосвязь 14 пунктов Деминга с 8 признаками TQM.

Последовательность выполнения практической работы

1. Определить как соотносятся принципы Деминга с основными принципами менеджмента качества.
2. Заполнить таблицу 1.

Таблица 1 - Соотношение принципов Деминга с 8 принципами СМК

Принципы Деминга	Основные принципы менеджмента качества

Содержание отчета по практической работе

1. Исходные данные к практической работе
2. Соотношение принципов Деминга с основными принципами менеджмента качества (какие принципы идентичны, какие входят в состав других, какие индивидуальны)
3. Вывод

Практическое задание 3 «Описание процессов организации» по теме 5. Процессный подход. Методологии описания процессов

Цель: освоить методику классификации процессов организации. Научиться выделять процессы и строить общую модель бизнес-процессов организации. Изучить методологию IDEF0(SADT). Освоить методику построения IDEF0-модели процесса.

Последовательность выполнения практической работы

- 1) Выбрать организацию и кратко описать: название, область ее деятельности, виды производимой продукции или услуг и т.д.
- 2) Построить схему процессов предприятия, где должна быть показана взаимосвязь процессов (бизнес-процессы, основные, вспомогательные процессы, процессы управления).
- 3) Выбрать один из процессов и описать его с использованием методологии IDEF0 с указанием входов, выходов, управления, ресурсов (0 уровень):

Провести декомпозицию процесса с указанием входов, выходов, управления, ресурсов (построить «первый» уровень IDEF 0 - модели процесса).

Краткое описание и регламент выполнения

Производится проверка наличия всех элементов поставленного задания, правильности выполнения задания, соответствия работы требованиям и принимается решение об оценке, выставляемой по разработанным критериям.

Критерии оценки практических заданий 1-3:

4 балла – задание выполнено правильно в полном объеме, представлены выводы и ответ по решению задания

3 балла – задание выполнено правильно в полном объеме с незначительными недочетами либо отсутствуют выводы или ответ

2 балла – задание выполнено с ошибками и в неполном объеме, выводы и ответ не представлены или представлены с ошибками

1 балл – задание выполнено с грубыми ошибками и/или в неполном объеме, выводы и ответ не представлены или представлены с серьезными ошибками

0 баллов – задание не выполнено.

7.2.2. Тестовые задания

(наименование оценочного средства)

Тестовые задания, проверяемые вручную и автоматически

Тестовые задания данного раздела 1-184 направлены на оценку формирования компетенции ПК-20.

№ п/п	Темы дисциплины/ компетенция	Промежуточный тест	Номер вопроса из БТЗ	Максимальное количество баллов
1.	Понятия, цели и задачи управления качеством продукции	Промежуточный тест 1	1-21	6
2.	Международные стандарты серии ИСО 9000: их назначение, объекты, структура	Промежуточный тест 2	22-43	6
3.	Концепция и идеология Всеобщего управления качеством	Промежуточный тест 3	125-144	6
4.	Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация	Промежуточный тест 4	105-124	6
5.	Процессный подход. Методологии описания процессов	Промежуточный тест 5	76-104	6
6.	Мониторинг систем качества: планирование, программа проведения,	Промежуточный тест 6	145-164	6

	корректирующие и предупреждающие действия			
7.	Современные методы и средства управления качеством	Промежуточный тест 7	165-184	6
8.	Сертификация продукции и систем качества	Промежуточный тест 8	44-75	6
9.	Все темы дисциплины (ПК-20)	Итоговый тест	1-184	40

Краткое описание и регламент выполнения

Тестирование студентов проводится автоматически

Критерии оценки: баллы начисляются пропорционально правильным ответам.

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Курс _____ 5 _____

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Общая характеристика Федерального закона «О техническом регулировании».
2.	Государственное управление стандартизацией.
3.	Виды стандартов и сферы их действия.
4.	Деятельность ИСО в области обеспечения качества.
5.	Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура.
6.	Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
7.	Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
8.	Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования».
9.	Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».
10.	Краткая характеристика стандарта ИСО 10014 «Управление качеством – Указания по получению финансовых и экономических выгод»
11.	Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
12.	Российская практика использования стандартов ИСО.
13.	Документы системы качества и их иерархия.
14.	Сертификаты соответствия на СМК: сущность, виды, условия получения в РФ.
15.	Сущность, цели, задачи и принципы сертификации.
16.	Формы и объекты сертификации.
17.	Процесс сертификации и его характеристика.
18.	Схемы сертификации.
19.	Оценка соответствия продукции и услуг.
20.	Понятие, цели и задачи управления качеством продукции.

21.	Подходы к пониманию качества.
22.	Трактовки качества.
23.	Факторы, влияющие на уровень качества продукции.
24.	Содержание и элементы концепции всеобщего управления качеством.
25.	Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации.
26.	14 принципов управления качеством и «смертельные болезни» в управлении качеством по Э. Демингу.
27.	Цикл Э. Деминга.
28.	Концепции и модели всеобщего управления качеством.
29.	Функциональные модели качества («петля качества» и «спираль качества»).
30.	Системный подход к управлению качеством. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП.
31.	Сущность системы менеджмента качества и ее структура.
32.	Цель, задачи и функции системы менеджмента качества.
33.	Процесс создания системы качества, характеристика основных этапов.
34.	Делегирование полномочий в управлении качеством.
35.	Сущность процессного подхода к управлению качеством.
36.	Этапы развития процессного подхода к управлению качеством.
37.	Понятие и виды процессов.
38.	Контроль и измерение процессов.
39.	Ключевые элементы процессного подхода.
40.	Разработка процессной структуры предприятия.
41.	Применение процессного подхода на практике.
42.	Продукты моделирования бизнес-процессов.
43.	Сущность и значение мониторинга систем качества.
44.	Программа проведения мониторинга систем качества.
45.	Корректирующие и предупреждающие действия при проведении мониторинга систем качества.
46.	Условия эффективности процессов СМК. Модель измерения результативности и эффективности процесса СМК предприятия.
47.	Современные тенденции развития методов и средств управления качеством.
48.	Классификация методов управления качеством по различным признакам.
49.	Обзор основных статистических методов менеджмента качества.
50.	Основные группы статистических методов управления качеством.
51.	Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта.
52.	CALS-технологии.
53.	Методы анализа качества FMEA, QFD, APQP, SPC.

7.3.2. Критерии и нормы оценки

Курс	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
5	зачет (по накопительному рейтингу)	«зачтено»	Студент набрал от 55 до 100 баллов по накопительному рейтингу
		«не зачтено»	Студент набрал 54 и менее баллов по накопительному рейтингу

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Леонов О. А.	Управление качеством	учебник	2020	Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/130492 (дата обращения: 13.04.2020)
2	Михеева Е. Н.	Управление качеством	учебник	2017	Режим доступа: https://new.znaniy.com/catalog/product/336613 (дата обращения: 13.04.2020)

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Агарков А. П.	Управление качеством	учебник	2017	Режим доступа: https://new.znaniy.com/catalog/product/450883 (дата обращения: 13.04.2020)
2	Ершов А. К.	Управление качеством	учебное пособие	2016	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66418.html (дата обращения: 13.04.2020)12

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Scopus [Электронный ресурс] : реферативная база данных. – Netherlands : Elsevier, 2004. – Режим доступа : scopus.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Elibrary [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Москва : НЭБ, 2000. – Режим доступа : elibrary.ru. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Каталог учебников, оборудования, электронных ресурсов [Электронный ресурс]: сайт. - Режим доступа: <http://ndce.edu.ru>.
- Министерство промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://minpromtorg.gov.ru/>.
- Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.
- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost>.

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно
2	Office Standart	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1.	Аудитория веб-конференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (Э-705)	Стол преподавательский, экран телевизионный, роутер, стойка для телевизора, веб-камера, транспарант-перетяжка, ширма, наушники, компьютер с выходом в Интернет.
2.	Аудитория веб-конференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для	Экран телевизионный, ширмы, проектор на штативе. стол преподавательский, стулья преподавательские, Транспарант-перетяжка,

	проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (УЛК-807).	системный блок.
3.	Помещение для самостоятельной работы студентов (Г-401)	Столы ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет