

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

по междисциплинарному курсу «Всеобщее управление качеством»  
для студентов специальности среднего профессионального образования  
27.02.02 "Техническое регулирование и управление качеством"

Тольятти 2018 г.

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Всеобщее управление качеством» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 27.02.02 "Техническое регулирование и управление качеством" решением Президиума Ученого совета

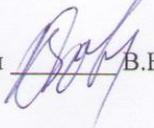
Протокол №4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела  Н.М. Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Всеобщее управление качеством» разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 27.02.02 "Техническое регулирование и управление качеством", утвержденного Министерством образования и науки РФ: 07.05.2014г. № 446

Составил: к.т.н., доцент Г.В. Радиохина

Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н. Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В. Обухов

Утверждена на заседании кафедры «Управления качеством и технологии в сервисе»  
Протокол № 13 от «22» июня 2018 г.

И.о.заведующего кафедрой  к.т.н., доцент Е.А. Лисова  
«22» 06 2018 г.

Согласовано  
Начальник учебно-методического отдела  Н.М. Шемендюк

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1. Цели освоения междисциплинарного курса

Междисциплинарный курс «Всеобщее управление качеством» знакомит обучающихся с сущностью и понятием всеобщего управления качеством, интеграцией задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества, концепциями Деминга, Джурана, Кросби и других основоположников качества, использованием самооценки для управления качеством.

Основной целью преподавания данного междисциплинарного курса (МДК) является формирование профессиональной направленности у учащихся и овладение системой знаний по МДК «Всеобщее управление качеством».

### 1.2 Целями освоения МДК являются:

- получение знаний об истории развития идей в области качества;
- ознакомление с эволюцией мышления в области управления качеством;
- освоение принципов построения основных моделей качества;
- представление о всеобщем управлении качеством.

## 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения междисциплинарного курса

В результате освоения МДК у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 3.1.	Использовать основные методы управления качеством;
ПК 3.2.	Организовывать и проводить мероприятия по улучшению качества продукции, процессов, услуг, систем управления.

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные функции управления качеством и их реализацию в структурных подразделениях организации (ПК 3.1);</li> <li>- совокупность системных средств и методов в управлении качеством, направленных на удовлетворение потребностей заинтересованных сторон и повышение эффективности производства (ПК 3.2);</li> <li>- идеологию системы международных стандартов; основы менеджмента качества (ПК 3.1);</li> <li>- классические и современные методы, используемые в промышленности и сервисе (ПК 3.1).</li> </ul>	<p><i>Лекции, практические занятия, самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Тестирование, устный опрос</i></p>
<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести организационную работу по внедрению</li> </ul>	<p><i>практические</i></p>	<p><i>Подготовка</i></p>

современных концепций всеобщего управления качеством (ПК 3.2); - определять места осуществления контроля в технологическом процессе и применять статистические методы управления качеством (ПК 3.1).	<i>занятия, самостоятельная работа</i>	<i>доклада, презентации защита практических работ</i>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

## 2. Место МДК в структуре образовательной программы

МДК относится к вариативной части модуля ПМ 0.3 «Участие в работе по обеспечению и улучшению качества технологических процессов, систем управления, продукции и услуг»

Его освоение осуществляется в 3,4 семестрах при очной и в 3 семестре при заочной форме обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
Предшествующие дисциплины		
1	Теоретические основы организации контроля качества и испытаний	ОК 2 – 4; ПК 1.1, 1.2, 1.3
2	Введение в профессию	ОК 1, 2, 4, 5
3	Основы философии	ОК 1 - 9
Последующие дисциплины		
1	Методика проведения работ по стандартизации, подтверждению соответствия продукции, процессов, услуг, систем управления и аккредитации	ОК 2, 4, 5; ПК 2.1 – 2.4
2	Аудит качества	ОК 1, 7, 8; ПК 3.1, 3.4
3	Основы обеспечения качества	ОК 2, 4; ПК 1.1, 3.1, 3.2

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>166</u> ч.	<u>166</u> ч.
Зачетных единиц		
Лекции (час)	48	8
Практические занятия (час)	60	8
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	58	150
Курсовой проект (работа) (-,-)	-	-
Контрольная работа (-,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Зачет, семестр	-	-
Контрольная работа, семестр	3,4	3

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Содержание дисциплины

###### Распределение фонда времени по темам и видам занятий

№ п/п	Наименование разделов по темам	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции	практ. работы	Самост. работа	
<b>3 семестр (очное/заочное)</b>					
1	<p><b>Тема 1.</b> Введение. Связь с другими дисциплинами. История развития идей в области качества.</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) МДК «Всеобщее управление качеством», ее связь с другими дисциплинами.</p> <p>2) Изучение становления и развития идей в области качества.</p> <p>3) Исторические факты появления управления качеством.</p>	2/-		-/5	
2	<p><b>Тема 2.</b> Содержание модели «Всеобщего контроля качества»</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>Теория А.Фейгенбаума.</p> <p>Этапы модели «Всеобщего контроля качества».</p> <p>Трилогия качества Джурана.</p> <p>Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.</p>	2/-		-/4	
3	<p><b>Тема 3.</b> Характеристика этапов эволюции управления качеством</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века.</p> <p>2) Этап управления качеством продукции.</p> <p>3) Обеспечение качества в середине 20 века.</p> <p>4) Период всеобщего управления качеством.</p>	2/0,5	2/1	1/9	опрос
4	<p><b>Тема 4.</b> Место управления качеством в системе общего менеджмента</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) Основные направления деятельности общего менеджмента.</p> <p>2) Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента.</p> <p>3) Организационные принципы Г.Форда.</p> <p>4) Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте.</p>	2/-	2/1	-/4	опрос

5	<p><b>Тема 5.</b> Постулаты совершенствования качества Деминга</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) Изучение классического подхода к управлению качеством.  2) Философия и концепции Деминга.  3) Сравнение и связь концепции Деминга с «классическим» подходом к управлению качеством.</p>	2/0,5	2/-	-/4	Доклад, презентация
6	<p><b>Тема 6.</b> Принципы управления качеством Д.Джурана. Философия качества Ф.Кросби.</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) 10 принципов философии Джозефа Джурана.  2) 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби.  3) Место философии Джурана и Кросби в современной концепции TQM.</p>	2/-	2/-	-/4	Доклад, презентация
7	<p><b>Тема 7.</b> Японский опыт управления качеством</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) Экономическая ситуация в стране после Второй мировой войны.  2) Вклад Э.Деминга в «японское чудо».  3) Идеи К.Исикава по созданию кружков качества.  4) Японская модель иерархии качества.  5) «Семь инструментов» японского управления качеством.</p>	2/-	2/-	1/8	Доклад, презентация
8	<p><b>Тема 8.</b> Американский опыт управления качеством</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) Проблемы промышленности США вследствие низкого качества в середине 20 века.  2) История развития систем качества в Америке.  3) Анализ американского опыта в области качества.</p>	2/-	4/-	1/8	Доклад, презентация
9	<p><b>Тема 9.</b> Европейский опыт управления качеством</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <p>1) Анализ европейского рынка товаров в конце 20 века.  2) Деятельность специальных ассоциаций и организаций в области управления качеством.  3) Отличительные особенности европейского подхода к решению проблем качества.</p>	2/-	4/-	1/8	Доклад, презентация

10	<p><b>Тема 10.</b> Теория и практика отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Достижения в области качества в советский период.</li> <li>2) Система организации бездефектного изготовления продукции.</li> <li>3) Система КАНАРСПИ.</li> <li>4) Система НОРМ.</li> <li>5) Система КС УКП.</li> </ol>	2/-	4/-	1/8	Доклад, презентация
11	<p><b>Тема 11.</b> Этапы жизненного цикла продукции</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Требования к основным этапам Жизненного цикла продукции.</li> <li>2) Обеспечение качества маркетинга.</li> <li>3) Требования систем качества при проектировании и разработки продукции.</li> <li>4) Требования систем качества при материально-техническом снабжении.</li> <li>5) Обеспечение качества в процессе подготовки, разработки производственных процессов и производства.</li> <li>6) Требования систем качества на послепроизводственных этапах.</li> <li>7) Факторы внутренней среды, оказывающие влияние на уровень качества.</li> </ol>	4/1	8/2	1/8	Защита работы
	<i>Итого по 3 семестру (очное)</i>	24/2	30/4	6/70	Контр.работ а
<b>4 семестр (очное) / продолжение 3 семестра (заочное)</b>					
12	<p><b>Тема 12.</b> Виды деятельности в области качества</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Понятие качества продукции (услуг).</li> <li>2) Основные направления деятельности по качеству.</li> <li>3) Цель деятельности по обеспечению качества.</li> <li>4) Задачи обеспечения качества.</li> <li>5) Цель деятельности по управлению качеством.</li> <li>6) Цель деятельности по улучшению качества.</li> </ol>	2/1		5/8	

13	<p><b>Тема 13.</b> Суть, цели, задачи и методы Всеобщего управления качеством. Методические средства и элементы TQM <i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Суть, цели, задачи TQM.</li> <li>2) Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.</li> <li>3) Важнейшие элементы TQM, обеспечивающие успех стратегии качества.</li> </ol>	2/1	2/-	6/8	реферат
14	<p><b>Тема 14.</b> Основные принципы реализации Всеобщего управления качеством <i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности Всеобщего управления качеством, влияющие на деятельность предприятия.</li> <li>2. Характеристика восьми принципов TQM.</li> </ol>	2/1	4/-	5/8	опрос
15	<p><b>Тема 15.</b> Ориентация организации на потребителя <i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация потребителей.</li> <li>2. Методы изучения ожиданий потребителей.</li> <li>3. Обработка результатов опроса.</li> </ol>	4/1	4/-	5/8	Защита работы
16	<p><b>Тема 16.</b> Процессный подход при реализации TQM <i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Параметры процесса.</li> <li>2. Виды процессов.</li> <li>3. Разновидности бизнес-процессов.</li> <li>4. Управление бизнес-процессами.</li> <li>5. Действия при реализации процессного подхода TQM.</li> </ol>	4/1	8/2	6/8	Защита работы
17	<p><b>Тема 17.</b> Процесс постоянного совершенствования качества <i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Трилогия Джурана.</li> <li>2. Система улучшения «Кайрио».</li> <li>3. Система улучшения «Кайзен».</li> <li>4. Затраты, связанные с плохим качеством.</li> <li>5. Система предложений.</li> <li>6. Этапы постоянного улучшения качества.</li> </ol>	2/1	4/-	6/8	Доклад, презентация

18	<p><b>Тема 18.</b> Участие в улучшении качества продукции всего персонала организации и поставщиков</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль руководства в реализации принципа улучшения качества.</li> <li>2. Цикл взаимоотношений руководства и подчиненных.</li> <li>3. Характеристика Политики рассредоточения.</li> <li>4. Эффективные методы привлечения всего персонала к решению проблем качества.</li> </ol>	2/-	4/2	6/8	Доклад, презентация
19	<p><b>Тема 19.</b> Принятие решений, основанное на фактах</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы оценки системы качества.</li> <li>2. Анализ лучших систем оперативной оценки работы компании.</li> <li>3. Принцип фактической обоснованности решений.</li> </ol>	2/-		5/8	
20	<p><b>Тема 20.</b> Взаимовыгодные отношения с поставщиками</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принцип поддержания взаимовыгодных отношений с поставщиками.</li> <li>2. Преимущества использование методологии TQM при построении отношений с поставщиками.</li> </ol>	2/-	4/-	4/8	Защита работы
21	<p><b>Тема 21.</b> Интеграция концепции Всеобщего управления качеством с задачами бизнеса и интересами общества</p> <p><i>Основное содержание</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пути повышения конкурентоспособности продукции.</li> <li>2. Необходимость решения экологических проблем.</li> <li>3. Тенденции развития TQM.</li> </ol>	2/-		4/8	
	<i>4 семестр (очное)/ 3 семестр (заочное)</i>	24/6	30/4	52/80	
	<i>Итого:</i>	48/8	60/8	58/150	Контр. работа

#### 4.2.Содержание практических занятий

№	Наименование темы практических занятий	Объем часов	Форма проведения ( <i>решение разноуровневых и проблемных задач, семинар-дискуссия, круглый стол, защита творческих проектов, тестирование и др.</i> )
<b>3 семестр</b>			
1	<b>Занятие 1.</b> Этапы эволюции менеджмента качества	2/2	Тестирование, устный опрос
2	<b>Занятие 2.</b> Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии	4/-	Тестирование, устный опрос
3	<b>Занятие 3.</b> Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби.	2/-	Доклад, презентация
4	<b>Занятие 4.</b> Изучение японского опыта управления качеством	4/-	Доклад, презентация
5	<b>Занятие 5.</b> Изучение американского опыта управления качеством	4/-	Доклад, презентация
6	<b>Занятие 6.</b> Изучение европейского опыта управления качеством	4/-	Доклад, презентация
7	<b>Занятие 7.</b> Изучение российского опыта управления качеством	4/-	Доклад, презентация
8	<b>Занятие 8.</b> Построение виртуальной модели предприятия, включающей все элементы «петли качества»	6/2	<i>решение разноуровневых и проблемных задач</i>
	<b>Итого по 3 семестру(очное)</b>	30/4	
<b>4 семестр/3семестр</b>			
9	<b>Занятие 9.</b> Концепция Всеобщего управления качеством.	2/-	реферат
10	<b>Занятие 10.</b> Потребитель и его требования. Удовлетворенность	8/-	<i>решение разноуровневых и проблемных задач</i>
11	<b>Занятие 11.</b> Процессы системы менеджмента качества и способы их описания	8/2	устный опрос
12	<b>Занятие 12.</b> Современные методы управления качеством на предприятиях	4/-	Доклад, презентация
13	<b>Занятие 13.</b> Ресурсы. Управление ресурсами	4/2	<i>Выполнение и защита работы</i>
14	<b>Занятие 14.</b> Определение и выбор поставщиков для компании.	4/-	<i>Выполнение и защита работы</i>
	<b>Итого по 4 семестру (очное) / 3 семестру (заочное)</b>	30/4	

#### 4.3.Содержание лабораторных работ

Выполнение лабораторных работ учебным планом не предусмотрено.

## 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК 3.1	Выполнение индивидуальных заданий в ходе подготовки к практическим работам	Индивидуальное задание	Защита работы, доклада презентации	6/70
<b>Итого за 3 (очное) семестр</b>				<b>6/70</b>
ПК 3.1	Тест для самоконтроля	тест	тест	12/20
ПК 3.1 ПК 3.2	Выполнение индивидуальных заданий в ходе подготовки к практическим работам	Индивидуальное задание	Защита работы, доклада презентации	40/60
<b>Итого за 4 (очное) /3 (з.о) семестр</b>				<b>52/80</b>
<b>ИТОГО</b>				<b>58/150</b>

**Рекомендуемая литература:**[2] - [6]

### Содержание заданий для самостоятельной работы

*Темы рефератов (эссе, докладов)*

1. Опыт зарубежных компаний по налаживанию партнерских отношений с поставщиками.
2. Развитие бизнеса в России.
3. Функции руководителей высшего уровня в процессе управления качеством.
4. Современные методы управления качеством.
5. Принципы и алгоритм разработки политики предприятия в области качества. Определите роль руководителей различных уровней управления при разработке политики.
6. Процесс обратной организации работ на предприятии. Сформулируйте функции структурных подразделений, обеспечивающих качество продукции при таком подходе.
7. Основные внутренние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
8. Основные внешние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
9. Характеристика нормативных документов, в которых устанавливаются требования к продукции при проектировании и производстве.
10. Развитие систем качества в Японии в середине 20 века.
11. Сравнительный анализ классического подхода к управлению качеством с концепциями Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби Труды Э.Деминга в области управления качеством.
12. Развитие принципов организации на заводах Форда.
13. Теории общего менеджмента Херцберга, Мейо, Маслоу, связанные с человеческим поведением.
14. Зарождение и становление менеджмента качества в разных странах.

15. Международные стандарты ISO серии 9000 и их роль в процессах управления качеством.

Индивидуальные задания для самостоятельной работы

- подготовка к практическим занятиям;
- изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др.

**6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины  
Инновационные образовательные технологии**

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Выполнение индивидуального		<b>Занятие 8.</b> Построение виртуальной модели предприятия, включающей все элементы «петли качества» <b>Занятие 10.</b> Потребитель и его требования. Удовлетворенность
Слайд-лекции	<b>Тема 3.</b> Характеристика этапов эволюции управления качеством <b>Тема 11.</b> Этапы жизненного цикла продукции.	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом пособии.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамен).

На практических занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей

профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

### **Содержание заданий для практических занятий**

Индивидуальные задания (ситуационные, проектные и т.п.)

На основе изучения методических рекомендаций к практическим работам, которые представлены в практической части УМП.

### **6.2 Методические указания для выполнения контрольных работ**

Контрольная работа сдается в виде компьютерного тестирования. Учащийся получает зачет по контрольной работе, если в результате тестирования он набрал не менее 61 балла.

*Примерный перечень вопросов для проведения контрольной работы (итогового компьютерного тестирования) в 3 семестре*

1. Изучение становления и развития идей в области качества.
2. Теория А.Фейгенбаума.
3. Этапы модели «Всеобщего контроля качества».
4. Трилогия качества Джурана.
5. Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.
6. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века.
7. Этап управления качеством продукции.
8. Основные направления деятельности общего менеджмента.
9. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента.
10. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте Философия и концепции Деминга 10 принципов философии Джозефа Джурана.
11. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби.
12. Японский опыт управления качеством.
13. Философия качества Г. Тагути.
14. Философия качества К.Исикава.
15. Американский опыт управления качеством Европейский опыт управления качеством Российский опыт управления качеством.
16. Этапы жизненного цикла продукции

*Примерный перечень вопросов для проведения контрольной работы (итогового компьютерного тестирования) в 4 семестре*

1. Понятие качества продукции (услуг).
2. Основные направления деятельности по качеству.
3. Цель деятельности по обеспечению качества.
4. Задачи обеспечения качества.
5. Цель деятельности по управлению качеством.
6. Цель деятельности по улучшению качества.
7. Суть, цели, задачи TQM.
8. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством
9. и системы TQM.
10. Характеристика восьми принципов TQM.
11. Классификация потребителей.
12. Методы изучения ожиданий потребителей.
13. Процессный подход при реализации TQM.
14. Трилогия Джурана.
15. Система улучшения «Кайрио».
16. Система улучшения «Кайзен».
17. Затраты, связанные с плохим качеством.
18. Роль руководства в реализации принципа улучшения качества.
19. Методы оценки системы качества.
20. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Пути повышения конкурентоспособности продукции.
21. Тенденции развития TQM. Роль стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000 в решении проблем бизнеса и общества.

### **6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

### **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество элементов
<b>3 (очное) семестр</b>			
ПК 3.1	<i>текущий</i>	<i>защита практических работ, опрос</i>	<i>16</i>
ПК 3.1	<i>промежуточный</i>	<i>Контрольная работа(компьютерный тест)</i>	<i>46</i>
<b>4 (очное)/3 (заочное) семестры</b>			
ПК 3.1 ПК 3.2	<i>текущий</i>	<i>защита практических работ, опрос</i>	<i>18</i>
ПК 3.1 ПК 3.2	<i>промежуточный</i>	<i>Контрольная работа (компьютерный тест)</i>	<i>80</i>

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости,  
промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные функции управления качеством и их реализацию в структурных подразделениях организации (ПК 3.1);</li> <li>- совокупность системных средств и методов в управлении качеством, направленных на удовлетворение потребностей заинтересованных сторон и повышение эффективности производства (ПК 3.2);</li> <li>- идеологию системы международных стандартов; основы менеджмента качества (ПК 3.1);</li> <li>- классические и современные методы, используемые в промышленности и сервисе (ПК 3.1).</li> </ul>	<p>I:</p> <p>S: Комплексное понятие, включающее качество сервисного обслуживания, отчётной документации, выполнения производственных операций...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:культура качества</li> <li>-:политика качества</li> <li>-:кружки качества</li> <li>-:триада качества</li> </ul> <p>I:</p> <p>S: Стратегические аспекты качества в организации...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:политика и контроль качества</li> <li>-:контроль, проверка, улучшение</li> <li>-:управление и контроль качества</li> <li>-:планирование, улучшение, управление качеством</li> </ul> <p>I:</p> <p>S: Кто предложил концепцию бездефектной работы, чаще называемую системой «нулевых дефектов»?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:Ф. Кросби</li> <li>-:Г. Тагути</li> <li>-:Э. Деминг</li> <li>-:Дж. Джуран</li> </ul> <p>I:</p> <p>S: В каком году появилась серия новых международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:1952</li> <li>-:1987</li> <li>-:2000</li> <li>-:1976</li> </ul> <p>I:</p> <p>S: В чём заключаются 14 принципов (постулатов), выдвинутых Э. Демингом?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:в планировании качества</li> <li>-:в управлении качеством</li> <li>-:в контроле качества</li> <li>-:в совершенствовании качества</li> </ul> <p>I:</p> <p>S: Кто создал концепцию «триады качества»?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:К. Исикава</li> <li>-:Ф. Кросби</li> <li>-:Дж. Джуран</li> <li>-:Э. Фейгенбаум</li> </ul> <p>I:</p> <p>S: Что определяют 14 принципов Ф. Кросби в обеспечении качества на предприятиях?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:внедрение нового оборудования</li> <li>-:периодичность проверки качества продукции (услуги)</li> <li>-: последовательность действий</li> </ul>

-:контроль качества

I:

S:Какая страна стала родоначальником новой методологии деятельности предприятия

-:Япония

-:Россия

-:Америка

I:

S:В каком году на заводах «Форд» появилась система Тейлора

-:1990

-:1965

-:1905

I:

S:Кто ввел понятие «цикл непрерывных технологических изменений на основании статистического контроля качества»

-:Фейгенбаум

-:Деминг

-:Шухарт

I:

S:Кто в конце 40-х предложил модель Всеобщего контроля качества (TotalQualityControl) и определил понятие стоимости качества

-:Фейгенбаум

-:Деминг

-:Шухарт

I:

S:Этапы Всеобщего контроля качества(выбрать нужный порядок)

-:разработка качества; поддержание качества; совершенствование качества

-:разработка качества; совершенствование качества; поддержание качества

-:поддержание качества; разработка качества; совершенствование качества

I:

S:Кто предложил концепцию бездефектной работы (система «нулевых дефектов»)

-:Джуран

-:Кросби

-:Деминг

I:

S:Кто, признавая существование отклонений, необходимость отслеживания «неестественных» отклонений и выяснения их причин, выдвинул идею об отмене оценки заданий и количественных результатов выполнения работы сотрудниками

-:Деминг

-:Джуран

-:Кросби

I:

S:Кто создал концепцию «Триады качества»

-:Деминг

-:Джуран

-:Кросби

I:

	<p>S:«Триада качества» (выбрать правильный порядок)          -:планирование качества; контроль качества; процесс улучшения качества          -:контроль качества; процесс улучшения качества; планирование качества          -:планирование качества; процесс улучшения качества; контроль качества</p>
<p><b>Умеет:</b>          - вести организационную работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством (ПК 3.2);          - определять места осуществления контроля в технологическом процессе и применять статистические методы управления качеством (ПК 3.1).</p>	<p><b>Комплексное задание 1.</b>          1) Обсуждение этапов эволюции управления качеством.          2) Построение схемы развития общего менеджмента и менеджмента качества с 20-х до начала 80-х годов 20 века.          3) Обсуждение системы Ф.У. Тейлора.          4) Построение структуры и процессов управления.          5) Защита докладов и презентаций.</p> <p><b>Комплексное задание 2.</b>          1) Изучить теоретический материал по теме.          2) Описать виртуальное предприятие, выпускающее материальную продукцию.          3) Построить для предприятия «петлю качества».          4) Дать характеристику каждого этапа «петли качества».          5) Предложить мероприятия по выпуску конкурентоспособной продукции.</p> <p><b>Комплексное задание 3.</b>          1. Изучить материал по теме.          2. Построить организационную структуру управления для предприятия.          3. Описать предприятие.          4. Для выбранного виртуального предприятия необходимо определить пять-шесть процессов.          5. Определить потребителей каждого из процессов.          6. Оценить удовлетворенность потребителей.</p>

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### **7.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### **Шкала оценки уровня освоения дисциплины**

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

#### *Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций*

<b>Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)</b>		<b>Шкала оценки уровня освоения дисциплины</b>		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 бальная шкала, %</i>	<i>100 бальная шкала, %</i>	<i>5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>Недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Незачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### *Нормативно-правовые акты*

- О науке и государственной научно-технической политике [Электронный ресурс] : федер. закон от 23.08.1996 № 127-ФЗ : (ред. от 01.07.2017) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

#### **Основная литература**

- Герасимова, Е. Б. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Е. Б. Герасимова, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова ; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - 4-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 216 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=945334>.
- Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.
- Учебно-методическое пособие по междисциплинарному курсу "Всеобщее управление качеством" в составе профессионального модуля "Участие в работе по обеспечению и улучшению качества технологических процессов, систем управления, продукции и услуг" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 27.02.02 "Техн.

регулирование и упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. Г. В. Радюхина. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 833 КБ, 76 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>.

#### **Дополнительная литература**

5. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 203 с. : ил., схем., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>.

6. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход [Электронный ресурс] : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. - Документ Bookread2. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2017. - 440 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=891167>.

### **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

#### *Интернет-ресурсы*

1. Консалтинговая компания «ВВП» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.regcons.ru>. – Загл. с экрана.

2. КОРУС Консалтинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://korusconsulting.ru>. – Загл. с экрана.

3. Техническая литература [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tehlit.ru/>. – Загл. с экрана.

4. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Загл. с экрана.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Windows XP/Vista/7	Операционная система	Оформление работ, рефератов, курсового проекта
2	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений	Проведение лекции-визуализации. Оформление работ, рефератов, подготовка презентаций, докладов

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

## 11. 1. Примерная технологическая карта междисциплинарного курса «Всеобщее управление качеством»

Факультет среднего профессионального образования

кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»,

преподаватель \_\_\_\_\_, специальности **27.02.02 "Техническое регулирование и управление качеством"**, 3 семестр

№	Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контрольную точку	Срок прохождения контрольных точек																	Зачетно-экзаменационная сессия		
				сентябрь				октябрь					ноябрь				декабрь						
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			
<b>I</b>	<b>Обязательные</b>																						
1.1	Работа на лекционных занятиях	12	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
1.2	Выполнение практических работ	15	2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
1.3	Защита практических работ	8	до 3				x			x				x	x	x	x	x					
1.4	Промежуточное тестирование	1	до 10								x												
2.	<b>Творческий рейтинг, в т.ч.</b>		24																				
2.1	Подготовка докладов, рефератов, презентаций	2	до 12																				
<b>II</b>	<b>Форма контроля</b>	1																					Конт раб

- при условии набора за все контрольные точки суммы баллов не менее 70 учащийся освобождается от контрольной работы;
- контрольная работа считается зачтенной, если учащийся получил не менее 61 балла;
- для получения более высокой оценки учащийся может повышать количество баллов за счет участия в творческом рейтинге.

## 11.2. Примерная технологическая карта междисциплинарного курса «Всеобщее управление качеством»

Факультет среднего профессионального образования

кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»,

преподаватель \_\_\_\_\_, специальности **27.02.02 "Техническое регулирование и управление качеством"**, 4 семестр

№	Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контрольную точку	Срок прохождения контрольных точек																Зачетно-экзаменационная сессия
				февраль				март					апрель				май			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
<b>I</b>	<b>Обязательные</b>																			
1.1	Работа на лекционных занятиях	12	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
1.2	Выполнение практических работ	15	2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
1.3	Защита практических работ	8	до 3				x		x		x		x	x	x	x				
1.4	Промежуточное тестирование	1	до 10								x									
2.	<b>Творческий рейтинг, в т.ч.</b>		24																	
2.1	Подготовка докладов, рефератов, презентаций	2	до 12																	
<b>II</b>	<b>Форма контроля</b>	1																		Конт раб

- при условии набора за все контрольные точки суммы баллов не менее 70 учащийся освобождается от контрольной работы;
- контрольная работа считается зачтенной, если учащийся получил не менее 61 балла;
- для получения более высокой оценки учащийся может повышать количество баллов за счет участия в творческом рейтинге.