

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборцова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2026 09:33:15
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Управление качеством и инновационные технологии»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.05.02 «Всеобщее управление качеством»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«Управление качеством»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины **«Всеобщее управление качеством»** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 869.

Составители:

К.Т.Н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Лисова Е.А.

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Управление качеством и инновационные технологии»
«25» 06 2023 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой

К. Т. Н., доцент

(уч. степень, уч. звание)

Е.А. Лисова

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в области управления качеством.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Формулирует базовые задачи управления качеством в технических системах	Знает: Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг); современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Умеет: проводить сравнительный анализ концепций управления качеством; объяснить экономические категории качества и управления им Владеет: навыками выполнения обзоров передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством
ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ИОПК-5.3. Осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества ИОПК-5.4. Решает задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством	Знает: Современный российский зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Умеет: вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества Владеет: вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества
ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	Знает: генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством; сущность основных систем управления качеством Умеет: выбирать, систематизировать, обобщать и синтезировать новую информацию; осуществлять поиск различных источников информации для решения стандартных задач профессиональной деятельности Владеет: навыками сбора, анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б.1.О.05.Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е. (144 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	- / -
занятия лекционного типа (лекции)	18/4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 /6
лабораторные работы	
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	75 /125
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	75 /125
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен)	27 / 9
Промежуточная аттестация	экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3	ТЕМА 1. История развития идей в области качества. Содержание лекции: 1. История развития идей в области качества.	2 / -				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа.				10/15	
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3	ТЕМА 2. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Содержание лекции: 1. Управление качеством в системе общего менеджмента.	2/-				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе и лабораторн ой работе
	Практическое занятие № 1. Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии.			4/2		
	Практическое занятие № 2. Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби			4/-		
	Самостоятельная работа				10/15	
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3	ТЕМА 3. Зарубежный опыт управления качеством Содержание лекции: 1. Японский опыт управления качеством. 2. Американский опыт управления качеством. 3. Европейский опыт управления качеством.	2/-				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа				10/15	
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3	ТЕМА 4. Основные модели качества. Содержание лекции: 1. Петля качества. 2. Спираль качества. 3. Цикл непрерывного совершенствования Деминга.	2/1				Устный опрос по теме Отчет по практическ ой работе
	Практическое занятие № 3. Построение виртуальной модели предприятия, включающей все элементы «петли качества»			4/-		
	Самостоятельная работа				10/15	
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3	ТЕМА 5. Всеобщее управление качеством (TQM). Содержание лекции: 1. Ориентация организации на	6/2				Устный опрос по теме Отчет по

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-5.4 ОПК-8. ИОПК-8.1	потребителя. 2. Лидерство руководителя. 3. Вовлечение работников. 4. Процессный подход. 5. Системный подход к менеджменту. 6. Постоянное совершенствование. 7. Принятие решений, основанных на фактах. 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.					практической работе
	Практическое занятие № 4. Потребитель и его требования. Удовлетворенность.			4/-		
	Практическое занятие № 5.Процессы системы менеджмента качества и способы их описания.			4/4		
	Практическое занятие № 6.Определение и выбор поставщиков для компании.			4/-		
	Самостоятельная работа				10/20	
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3 ИОПК-5.4 ОПК-8. ИОПК-8.1	ТЕМА 6. Модель всеобщего управления качеством. Связь TQM со стандартами ИСО серии 9000 и серии 14000. Содержание лекции: 1. Модель всеобщего управления качеством. 2. Связь TQM со стандартами ИСО серии 9000 и серии 14000.	2/1				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа				10/20	
ОПК-3. ИОПК-3.1 ОПК-5 ИОПК-5.3 ИОПК-5.4 ОПК-8. ИОПК-8.1	ТЕМА 7. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность). Содержание лекции: 1. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность).	2/-				Устный опрос по теме
	Самостоятельная работа				15/25	
	ИТОГО	18 / 4		24 /6-	75/ 125	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях практических занятий

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- 1. Изучение учебной литературы по курсу.*
- 2. Решение практических ситуаций и задач*
- 3. Работу с ресурсами Интернет.*
- 4. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий..*
- 5. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.*

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358256> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03767-2. - Текст : электронный.
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=375832> (дата обращения: 05.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 231 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=390077> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-011847-5. - 978-5-16-104308-0. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - Москва : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с. : ил. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3533-2 : 390-83. - Текст : непосредственный.
5. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2019. - 208 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=355526> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0228-2. - 978-5-16-105553-3. - Текст : электронный.
6. Коноплев, С. П. Управление качеством : учеб. пособие для вузов по направлению 09.03.03 "Приклад. информатика (по обл.) и др. междисциплинар. специальностям / С. П. Коноплев. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 252 с. : ил., табл. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Глоссарий. - Список сокр. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=175658#none> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003562-8. - Текст : электронный.
7. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01078-1. - Текст : электронный.
8. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 27.03.02 "Упр. качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр.

персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. В. Самсонова. – Документ read. – Москва : Инфра-М, 2020. – 303 с. – (Высшее образование. Бакалавриат). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=355627> (дата обращения: 06.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-105561-8. – Текст : электронный.

9. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. – Документ read. – Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2020. – 441 с. – (Высшее образование - Магистратура). – URL: <https://znanium.com/read?id=357381> (дата обращения: 08.12.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16- 009426-7. - 978-5-16-100508-8. – Текст : электронный.

10. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Всеобщее управление качеством" : для студентов направления подгот. 27.03.02 "Упр. качеством" (направленность (профиль) "Упр. качеством в произв.-технол. системах") / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. Д. И. Панюков. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 1,04 МБ, 70 с. : ил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_VUKb_BUKPS_09.07.2018.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

11. Шубенкова, Е. В. Тотальное управление качеством : учеб. пособие для вузов / Е. В. Шубенкова ; под ред. Ю. Г. Одегова; РЭА им. Г. В. Плеханова. - Москва : Экзамен, 2005. - 254 с. : ил. - (Учебное пособие для вузов). - ISBN 5-472-00382-2 : 74-03;74-75. - Текст : непосредственный.

Нормативно-правовые акты

12. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования : дата введения 2015-11-01. - Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 09.11.2020).

13. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : дата введения 2015-11-01. - Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 09.11.2021).

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL :<http://window.edu.ru/>(дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Текст электронный.

4. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.

5. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : <http://uisrussia.msu.ru>(дата обращения: 03.12.2021). - Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. :<http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО - ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), 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 результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), 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 результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Выполнение практических работ	5	12	60
Творческий рейтинг (выступление на конференциях, написание статьи, реферата и т.д.)	1	40	40
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие №1. «Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии».

Цель работы: изучение философии и концепций Деминга и возможности применения их на предприятиях.

Задание для выполнения работы.

1. Предложите мероприятия по реализации 14 принципов Деминга:

- а) на промышленном предприятии;
 - б) на предприятии сервиса, заполнив предлагаемую таблицу.
2. Оформить отчет.

Практическое занятие №2. «Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби».

Цель работы: изучение концепций Деминга, Джурана, Кросби и их сравнение.

Задание для выполнения работы.

1. Проанализируйте принципы Э. Деминга, Д. Джурана и Ф. Кросби и заполните следующую таблицу.

2. На основании данных таблицы опишите какие отличительные особенности характерны для постулатов Деминга, Джурана и Кросби.

3. На основании данных таблицы опишите, что общего в воззрениях Деминга, Джурана и Кросби.

4. Оформить отчет.

Практическое занятие №3. «Построение виртуальной модели предприятия, включающей все элементы «петли качества».

Цель работы: изучение сущности и понятий всеобщего управления качеством.

Задание для выполнения работы.

1. Опишите виртуальное предприятие, выпускающее материальную продукцию, включая:

- 1) какая продукция выпускается предприятием?
- 2) какое сырье необходимо для выпуска данной продукции;
- 3) что необходимо для выпуска продукции (оборудование, средства контроля, персонал);
- 4) наличие какого персонала (основного и вспомогательного) должно быть учтено при планировании создания предприятия;
- 5) в каких регионах планируется реализация продукции;
- 6) что необходимо предпринять для успешной реализации продукции;
- 7) каким образом устанавливаются обязанности персонала и режим его работы;

- 8) кто и как контролирует безопасность труда на предприятии;
- 9) как решены вопросы с транспортировкой сырья и продукции;
- 10) что предпринимается в случае появления рекламаций от потребителей;
- 11) как происходит утилизация отходов производства.
2. Распишите этапы 1 – 4 жизненного цикла продукции для вашего предприятия. Какие вопросы возникают перед руководителями предприятия и как они решаются?
3. Распишите этапы 5 – 8 жизненного цикла продукции для вашего предприятия.
4. Распишите этапы 9 – 11 жизненного цикла продукции для вашего предприятия.
5. Придумайте название вашему предприятию, девиз, рекламу.
6. Каким образом ваше предприятие будет стремиться выпускать конкурентоспособную продукцию?
7. Оформить отчет.

Практическое занятие №4. «Потребитель и его требования. Удовлетворенность».

Цель работы: получить практические навыки исследования удовлетворенности потребителей в рамках процессного подхода.

Задание для выполнения работы.

1. Изучить материал по теме.
2. Построить организационную структуру управления для предприятия.
3. Описать предприятие.
4. Для выбранного виртуального предприятия определить пять-шесть процессов.
5. Определить потребителей каждого из процессов.
6. Оценить удовлетворенность потребителей.
7. Оформить отчет.

Практическое занятие №5. «Процессы системы менеджмента качества и способы их описания».

Цель работы: получить практический навык выявления и описания процессов организации.

Задание для выполнения работы.

1. Изучить материал по теме.
2. Построить схему процесса.
3. Описать процесс.
4. Составить блок-схему процесса.
5. Оформить отчет.

Практическое занятие №6. «Определение и выбор поставщиков для компании».

Цель работы: получить практические навыки организации работы с поставщиками в рамках модели TQM.

Задание для выполнения работы.

1. Изучить материал по теме.
2. Определить потенциальных поставщиков для виртуального предприятия.
3. Установить критерии взаимовыгодных отношений с поставщиками.
4. Оформить отчет.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен *(по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования)*.

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену (ОПК-3: ИОПК-3.1, ОПК-5: ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8: ИОПК-8.1)

1. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
2. Какой принцип положен в основу системы контроля?
3. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
4. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
5. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
6. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
7. В чем суть цикла PDCA?
8. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
9. В чем суть системы БИП?
10. В чем суть системы КАНАРСПИ?
11. В чем отличия системы КС УКП?
12. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
13. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
14. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
15. В чем заключается основная философия TQM?
16. Что характерно для MBQ и MBO?
17. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
18. Какой принцип положен в основу системы контроля?
19. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
20. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
21. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
22. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
23. В чем суть цикла PDCA?
24. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
25. В чем суть системы БИП?
26. В чем суть системы КАНАРСПИ?
27. В чем отличия системы КС УКП?
28. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
29. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
30. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
31. В чем заключается основная философия TQM?
32. Что характерно для MBQ и MBO?
33. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
34. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
35. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?

36. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?
37. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
38. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
39. Что такое «триада качества»?
40. В чем заключается планирование качества?
41. Что включает контроль качества?
42. Почему необходимо улучшение качества?
43. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?
44. Что значит «управлять качеством»?
45. На каких принципах основано управление качеством продукции?
46. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
47. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
48. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
49. Что включают средства управления качеством?
50. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
51. Чем характеризуются отношения субординации?
52. В чем выражаются отношения координации?
53. Назовите основные задачи КСУКП.
54. Назовите уровни оценки качества.
55. Какие виды затрат на качество вы знаете?
56. Как классифицируются управленческие затраты?
57. Назовите разновидности производственных затрат.
58. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
59. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
60. Как происходит сертификации СМК?

Примерный тест для итогового тестирования:
(ОПК-3: ИОПК-3.1, ОПК-5: ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8: ИОПК-8.1)

1. В каком году появилась система Тейлора
 - 1905
 - 1904
 - 1906
 - 1907
2. Кто предложил оценивать качество методом выборочного контроля
 - Додж и Ромиг
 - Джуран
 - Деминг
 - Кросби
3. Какое понятие ввел Шухарт, на основании статистического контроля качества
 - цикл непрерывных технологических изменений
 - стоимость качества
 - концепция управления качеством
4. Кто предложил модель Всеобщего контроля качества
 - Арманд Фейгенбаум
 - Эдвард Деминг
 - Джозеф Джуран
 - Филипп Кросби
5. В каком году Джуран опубликовал книгу «Руководство по управлению качеством»
 - 1951
 - 1950
 - 1952
 - 1953

6. Какие три аспекта стратегического планирования качества в организации выделены в идее трилогии качества

- планирование качества, улучшение качества, управление качеством
- планирование качества, статистический контроль качества, повышение эффективности

контроля

- планирование качества, мотивация рабочих, улучшение качества

Кто предложил концепцию бездефектной работы

7. – Кросби

– Джуран

– Деминг

– Мейо

8. Кем были предложены 14 принципов совершенствования качества для менеджеров

– Деминг

– Маслоу

– Кросби

– Херцберг

9. Сколько принципов подхода выделил Джозеф Джуран

– 10

– 14

– 11

– 13

10. Сколько постулатов выделил Филипп Кросби

– 14

– 10

– 9

– 8

11. Сколько факторов всеобщего качества выделили Джон Рэббит и Питер Бергх

– 7

– 8

– 6

– 10

12. Назовите факторы всеобщего качества

– все ответы верны

– ориентация на потребителя

– ориентация на процесс и его результаты

– непрерывное совершенствование

– проведение измерений

13. Назовите чьи принципы в первую очередь легли в основу современной концепции управления качеством

– Деминг

– Мейо

– Болдридж

14. Кто в 1950 г. внедрил системы комплексного управления качеством на японских предприятиях

– Э. Деминг

– Г. Тагути

– Дж. Джуран

15. Кто придумал «кружки качества»

– К. Исикава

– Э. Деминг

– А. Фейгенбаум

16. Добровольные объединения работников организации различного уровня и разных областей деятельности, собирающихся в свободное от работы время, с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества - это _____

- кружки качества
 - цех качества
 - группа качества
17. «Кружки качества» действуют на основе принципов
- все ответы верны
 - добровольности участия
 - регулярности собраний
 - конкретности решаемых проблем
 - выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения
18. «Кружки качества» обеспечивают
- все ответы верны
 - самообучение членов кружка
 - укрепление связей между сотрудниками фирмы
 - выявление мероприятий по сокращению затрат
 - проведение причинно-следственного анализа
19. Назовите количество «инструментов» японского управления качеством
- 7
 - 4
 - 11
20. Какая система управления качеством ориентирована на предотвращение возможностей допущения дефектов
- японская
 - европейская
 - американская
21. Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются
- все ответы верны
 - законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
 - гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
 - создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и т. д.
22. Что лежит в основе всех систем качества
- «Петля качества»
 - Политика качества
 - «Кружки качества»
23. Сколько этапов включает «Петля качества»
- 11
 - 12
 - 9
24. Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества – это
-
- обеспечение качества продукции
 - управление качеством продукции
 - контроль качества продукции
25. Назовите первый этап «петли качества»
- маркетинг
 - разработка продукции
 - производство
 - материально-техническое снабжение
26. Назовите этап «петли качества», предусматривающий анализ возможностей предприятия-изготовителя, обеспечение сырьем, материалами, комплектующими изделиями
- материально-техническое снабжение

- разработка продукции
- техническое обслуживание
- производство

27. Какой этап является последним в «петле качества»

- утилизация
- монтаж и эксплуатация
- упаковка и хранение
- техническая помощь

28. Пространственная модель качества, в которой каждый виток характеризуется новым, более высоким уровнем качества - это _____

- спираль качества
- петля качества
- триада качества

29. Кто разработал цикл управления качеством «PDCA»

- Э. Деминг
- Дж. Джуран
- К. Исикава

30. Циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством – это _____

- цикл PDCA
- петля качества
- спираль качества

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации размещен в банке вопросов электронного учебного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>, а также хранится в бумажном и (или) электронном виде на кафедре-разработчике.