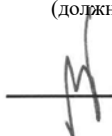


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

Кафедра №5

«УТВЕРЖДАЮ»
Руководитель направления
д.э.н., проф.
(должность, уч. степень, звание)

В.Б. Сироткин
(подпись)
«27» апреля 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

(Название дисциплины)

Код направления	38.03.02
Наименование направления/ специальности	Менеджмент
Наименование направленности	Управление человеческими ресурсами
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург 2020 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

проф., д.т.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

18.04.20

Е.А. Фролова

инициалы, фамилия

Программа одобрена на заседании кафедры № 5

«27» апреля 2020 г, протокол № 06-03/18

Заведующий кафедрой № 5

проф., д.т.н., проф.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

27.04.20

Е.Г. Семенова

инициалы, фамилия

Ответственный за ОП 38.03.02(03)

доц., к.э.н.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

27.04.20

С.В. Дмитриева

инициалы, фамилия

Заместитель директора института (факультета) № 8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

27.04.20

Л.Г. Фетисова

инициалы, фамилия

Аннотация

Дисциплина «Управление качеством» входит в вариативную часть образовательной программы подготовки обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» направленность «Управление человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой №5.

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника

общекультурных компетенций:

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»;

профессиональных компетенций:

ПК-17 «способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели»,

ПК-18 «владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением основ теории качества; деятельности международной организации по сертификации соответствия; процесса обеспечения качества с помощью современных инструментов и применение современных методов менеджмента качества в вопросах стратегического управления организацией.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является изучение основ теории качества; деятельности международной организации по сертификации соответствия; процесса обеспечения качества с помощью современных инструментов и применение современных методов менеджмента качества в вопросах стратегического управления организацией.

В области воспитания личности целью подготовки по данной дисциплине является формирование и развитие таких социально-личностных и общекультурных качеств как: целеустремленность и ответственность в формировании и принятии стратегических решений, организованность при работе с ограниченной управленческой проблемой, коммуникативность, самостоятельность приобретать и использовать новые знания и умения.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»:

знать:

- основные этапы эволюции стратегического планирования и управления;
- особенности работы над решением поставленных задач в коллективе.

уметь:

- распределять функции в команде для достижения поставленных целей.

владеть навыками:

- собственного видения роли менеджеров в формировании и реализации стратегии организации.

ПК-17 «способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели»:

знать:

- теоретические основы оценивания уровня качества функционирования организации.

уметь:

- определить подходы к стратегическому управлению, уместные в деятельности конкретной организации на примере учебной ситуации.

владеть навыками:

- интерпретации результатов статистических исследований и вырабатывать практические рекомендации улучшению качества функционирования организации;
- стратегического мышления, необходимого для выполнения стратегического анализа, посредством анализа учебных ситуаций.

ПК-18 «владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)»:

знать:

- источники формирования устойчивого конкурентного преимущества в организации.

уметь:

- применять инструменты менеджмента качества для улучшения качества функционирования организации и степени удовлетворенности потребителей.

владеть навыками:

- разработки рекомендаций по совершенствованию стратегии организации в вопросах обеспечения качества;
- собственного видения роли менеджеров в формировании и реализации стратегии организации.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина базируется на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Основы менеджмента;
- Статистика;
- Методы принятия управленческих решений;
- Управление человеческими ресурсами.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Бизнес-планирование;
- Управление проектами;
- Управление развитием персонала.

3. Объем дисциплины в ЗЕ/академ. час

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 1

Таблица 1 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)	3/ 108	3/ 108
<i>Аудиторные занятия</i> , всего час., <i>В том числе</i>	51	51
лекции (Л), (час)	34	34
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		

курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
Экзамен, (час)	36	36
<i>Самостоятельная работа</i> , всего	21	21
Вид промежуточного контроля: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.	Экз.

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий

Разделы и темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 2.

Таблица 2. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 7					
Раздел 1. Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики Тема 1.1 Качество, проблема качества Тема 1.2 Контроль и управление качеством Тема 1.3 Динамические модели менеджмента качества	6	4			3
Раздел 2. Концепция всеобщего управления качеством Тема 2.1 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством Тема 2.2 Концепция всеобщего управления качеством	6	2			3
Раздел 3. Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством Тема 3.1 Международные стандарты по управлению качеством Тема 3.2 Российские стандарты по управлению качеством Тема 3.3 Аудит качества	8	4			3
Раздел 4. Затраты на качество Тема 4.1 Классификация затрат на качество Тема 4.2 Методы выявления затрат на качество	6	2			5
Раздел 5. Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции Тема 5.1 Инструменты управления	8	22			7

качеством Тема 5.2 Структурирование функций качества					
Итого в семестре:	34	17			21
Итого:	34	17	0	0	21

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	<p>Сущность и роль качества и управления им в условиях рыночной экономики</p> <p>Тема 1.1 Качество, проблема качества Особенности современного этапа развития мировой экономики. Факторы, приведшие к появлению проблемы качества. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики: методология и терминология управления качеством. Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством.</p> <p>Тема 1.2 Контроль и управление качеством Этапы развития контроля и управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Оптимизация качества.</p> <p>Тема 1.3 Динамические модели менеджмента качества Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя. Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества. Качество разработчика и качество потребителя.</p>
2	<p>Концепция всеобщего управления качеством</p> <p>Тема 2.1 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. История развития концепций управления качеством.</p> <p>Тема 2.2 Концепция всеобщего управления качеством Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества. Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством. Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.</p>
3	<p>Международные стандарты ISO. Интегральное управление качеством</p> <p>Тема 3.1 Международные стандарты по управлению качеством</p> <p>Подходы к формированию и реализации государственной</p>

	<p>политики по качеству. Международная деятельность Цели, задачи, формы и методы применения методов обеспечения качества в различных областях народного хозяйства. Рекомендации международных стандартов ISO по обеспечению качества. Система международных организаций, содействующих развитию идей менеджмента качества. Тенденции развития международных стандартов.</p> <p>Тема 3.2 Российские стандарты по управлению качеством</p> <p>Международные и российские стандарты по управлению качеством и их взаимосвязи с всеобщим управление качества. Интеграция международных стандартов разного направления.</p> <p>Тема 3.3 Аудит качества</p> <p>Виды аудита. Процедура проведения внутреннего аудита.</p> <p>Документационное обеспечение внутреннего аудита.</p>
4	<p>Затраты на качество</p> <p>Тема 4.1 Классификация затрат на качество</p> <p>Внутренние затраты на качество. Внешние затраты на качество. Скрытые затраты.</p> <p>Тема 4.2 Методы выявления затрат на качество</p> <p>Экономика качества. Учет затрат на качество.</p>
5	<p>Управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции, услуг</p> <p>Тема 5.1 Инструменты управления качеством</p> <p>Инструменты управления качеством. Классификация методов и инструментов. Шесть сигма и бережливое производство. Управление качеством и персонал. Ответственность за качество продукции. Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.</p> <p>Тема 5.2 Структурирование функций качества</p> <p>Структурирование функций качества. Построение «дома качества». Перевод требований потребителя в технические параметры продукции и услуг.</p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
-------	---------------------------	----------------------------	---------------------	----------------------

Семестр 7				
1	Качество как фактор успеха организации в условиях рыночной экономики	Групповая дискуссия	2	1
2	Пассивное и активное управление качеством со стороны потребителя	Анализ учебной ситуации. Групповая дискуссия	2	1
3	Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством	Анализ учебной ситуации. Групповая дискуссия	2	2
4	Проведение внутреннего аудита	Анализ учебной ситуации. Групповая дискуссия	4	3
5	Экономика качества. Учет затрат на качество	Групповая дискуссия	2	4
6	Элементы «бережливого производства» в управлении ресурсами	Анализ учебной ситуации. Групповая дискуссия	4	5
7	Инструменты менеджмента качества	Анализ учебной ситуации. Групповая дискуссия	4	5
8	Статистические методы контроля качества	Анализ учебной ситуации. Игровое проектирование	4	5
9	Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством	Групповая дискуссия	6	5
10	Структурирование функций качества	Анализ учебной ситуации. Игровое проектирование	4	5
Всего:			34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			

4.5. Курсовое проектирование (работа)

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Самостоятельная работа, всего	21	21
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	8	8
курсовое проектирование (КП, КР)		
расчетно-графические задания (РГЗ)		
выполнение реферата (Р)		
подготовка к текущему контролю (ТК)	8	8
домашнее задание (ДЗ)	5	5
контрольные работы заочников (КРЗ)		

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 8-10.

6. Перечень основной и дополнительной литературы

6.1. Основная литература

Перечень основной литературы приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень основной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)

	http://znanium.com/bookread2.php?book=544276 Управление качеством: Учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 231 с.	
	http://znanium.com/bookread2.php?book=440747 Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014 - 256 с.	
	http://znanium.com/bookread2.php?book=440743 Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 441 с.	
	http://znanium.com/bookread2.php?book=548909 Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4	

6.2. Дополнительная литература

Перечень дополнительной литературы приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень дополнительной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка/ URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
005 П 44	Подготовка кадров по управлению качеством, стандартизации и метрологии в России: концептуальные и методологические аспекты [Текст] : монография / Ю.А. Антохина [и др.] ; ред.: В. В. Окрепилов, И.А. Максимцев. - СПб. : Политехника : Изд-во ГУАП, 2013. - 342 с.	СО БМ-10 Л-10

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

URL адрес	Наименование
http://www.ria-stk.ru/stq/detail.php	Журнал «Стандарты и качество»
http://www.ria-stk.ru/mmq/detail.php	Журнал «Методы менеджмента качества»
http://www.ria-stk.ru/mos/detail.php	Журнал «Контроль качества продукции»
http://www.iso.org/iso/ru	Международная организация по стандартизации

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows
2	Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС «ZNANIUM»
2	ЭБС «ЛАНЬ»

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Состав материально-технической базы представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитория для проведения практических занятий - Аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

10.1. Состав фонда оценочных средств приведен в таблице 13

Таблица 13 - Состав фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Примерный перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену Тесты

10.2. Перечень компетенций, относящихся к дисциплине, и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 14.

Таблица 14 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам/практикам в процессе освоения ОП
ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»	
1	Математика. Аналитическая геометрия и линейная алгебра
1	Математика. Математический анализ
1	Информатика
1	Основы социального государства
1	История управленческой мысли
1	Правоведение
1	История
1	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
1	Иностранный язык
1	Экономическая география и регионалистика
2	Безопасность жизнедеятельности
2	Математика. Математический анализ
2	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
2	Информатика
2	Философия
2	Культурология
2	Экология
2	Концепции современного естествознания
2	Экономика. Микроэкономика
2	Иностранный язык
2	Учебная практика
3	Институциональная экономика
3	Социология и политология
3	Статистика
3	Мировая экономика и международные экономические отношения
3	Экономика организации
3	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
3	Экономика. Макроэкономика

3	Основы менеджмента
3	Иностранный язык
3	Математика. Теория вероятностей и математическая статистика
4	Институциональная экономика
4	Психология и педагогика
4	Иностранный язык
4	Социально-экономическая статистика
4	Организация связей с общественностью
4	Теория организации
4	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
4	Финансовый учет
4	Основы менеджмента
4	Производственная практика
4	Мировая экономика и международные экономические отношения
4	Деловая этика
5	Иностранный язык (второй)
5	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
5	Информационные системы в менеджменте
5	Физическая культура
5	Маркетинг
5	Финансовые рынки и институты
5	Финансовый анализ
5	Моделирование бизнес-процессов
5	Деловой иностранный язык
5	Организационное поведение
5	Деловые коммуникации
5	Методы принятия управленческих решений
6	Финансовый менеджмент
6	Физическая культура
6	Исследование систем управления
6	Финансовые рынки и институты
6	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
6	Информационные технологии
6	Управленческий учет
6	Производственная практика
6	Основы информационной безопасности
6	Деловой иностранный язык
6	Иностранный язык (второй)
6	Управление человеческими ресурсами
7	Управление проектами
7	Управление развитием персонала
7	Финансовый менеджмент
7	Управление качеством

7	Бизнес-планирование
7	Управление изменениями
7	Государственное и муниципальное управление
7	Стратегический менеджмент
7	Маркетинговые коммуникации
8	Корпоративная социальная ответственность
8	Управление цепочками поставок
8	Риск-менеджмент
8	Конфликтология
8	Управление вознаграждением персонала
8	Деловое администрирование
8	Стратегический менеджмент
8	Антикризисное управление
8	Управление изменениями
8	Производственная преддипломная практика
ПК-17 «способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели»	
7	Управление качеством
7	Стратегический менеджмент
8	Корпоративная социальная ответственность
8	Стратегический менеджмент
ПК-18 «владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)»	
7	Управление качеством
7	Бизнес-планирование
8	Производственная преддипломная практика

10.3. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) у обучающихся компетенций применяется шкала модульно–рейтинговой системы университета. В таблице 15 представлена 100–балльная и 4–балльная шкалы для оценки сформированности компетенций.

Таблица 15 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции		Характеристика сформированных компетенций
100-балльная шкала	4-балльная шкала	
$85 \leq K \leq 100$	«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой специализированных понятий.

$70 \leq K \leq 84$	«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой специализированных понятий.
$55 \leq K \leq 69$	«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой специализированных понятий.
$K \leq 54$	«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

10.4. Типовые контрольные задания или иные материалы:

1. Вопросы (задачи) для экзамена (таблица 16)

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
1	Особенности современного этапа развития мировой экономики.
2	Факторы, приведшие к появлению проблемы качества.
3	Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики: методология и терминология управления качеством.
4	Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством.
5	Этапы развития контроля и управления качеством.
6	Сферы приложения методов управления качеством.
7	Оптимизация качества.
8	Понятия пассивного и активного управления качеством со стороны потребителя.
9	Конкурентные ножницы и динамические модели менеджмента качества.
10	Качество разработчика и качество потребителя.
11	Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.
12	История развития концепций управления качеством.
13	Концепция всеобщего управления качеством: основные положения, особенности, связь с другими направлениями менеджмента качества.
14	Различные модели качества, основанные на всеобщем управлении качеством.
15	Цели, стратегии, политика, современные принципы, методы, функции и механизмы управления качеством.
16	Использование информационных технологий в менеджменте качества.
17	Логика процесса постоянного совершенствования.
18	Методы мотивации качества.
19	Внутренние затраты на качество.
20	Внешние затраты на качество. Скрытые затраты.
21	Экономика качества.

22	Учет затрат на качество.
23	Инструменты управления качеством.
24	Классификация методов и инструментов управления качеством.
25	Основы FMEA-анализа и порядок принятия решений по результатам анализа состояния процессов.
26	Шесть сигма и бережливое производство.
27	Управление качеством и персонал. Ответственность за качество продукции.
28	Методический инструментарий и документационное обеспечение управления качеством.
29	Порядок проведения внутренних и внешних аудитов.
30	Сертификация продукции и систем качества.
31	Разработка систем качества на предприятиях.
32	Методы анализа и оценки эффективности и результативности управления качеством.
33	Защита прав потребителей.

2. Вопросы (задачи) для зачета / дифференцированного зачета (таблица 17)

Таблица 17 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифференцированного зачета
	Учебным планом не предусмотрено

3. Темы и задание для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта (таблица 18)

Таблица 18 – Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта
	Учебным планом не предусмотрено

4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации при тестировании (таблица 19)

Таблица 19 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
1.	С чем связаны затраты на контроль и испытания продукции после переделки или ремонта? переделка; анализ отказов; сортировочный контроль; повторный технический контроль и испытания; снижение сортности.

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
2.	<p>Какой метод качества используется для анализа затрат при производстве продукции? Диаграмма Парето; диаграмма Исикавы; диаграмма рассеивания; контрольные карты; матричные диаграммы.</p>
3.	<p>Что представляет собой принцип делегирования полномочий? руководитель определенного уровня не должен заниматься решением проблем более низкого уровня, и должен заниматься проблемами соответствующей сложности; применение стандартных наборов действий при решении типовых проблем на производстве; группирование проблем на производстве для их наиболее эффективного решения; затраты на решение проблемы не должны превышать тех возможных потерь или убытков, которые вызывает проблема; оперативность в решении проблем на производстве.</p>
4.	<p>Укажите фазы стратегического планирования? фаза формулирования стратегии; фаза придания стратегии конкретной формы; фаза анализа; фаза производства; фаза оценки и контроля.</p>
5.	<p>Что представляет собой контрольный листок? схема, показывающая отношение между показателем качества и воздействующими на него параметрами; схема, показывающая отношение между несколькими показателями качества; схема для регистрации данных, на которую заранее нанесены контролируемые параметры; схема, графически показывающая отношение между показателем качества и внешними параметрами; диаграмма, показывающая виды дефектов при контроле качества.</p>
6.	<p>Что представляет собой диаграмма Парето? метод определения немногочисленных существенно важных факторов при контроле качества; диаграмма для выявления главной причины и отражающая нежелательные результаты деятельности; диаграмма, отражающая причины проблем, возникающих при производстве, и используемая для выявления главного из них; диаграмма, показывающая отношение между несколькими показателями качества; диаграмма для регистрации данных, на которую заранее нанесены контролируемые параметры.</p>
7.	<p>Что представляет собой гистограмма? график частотных столбцов, показывающий статистическую картину поведения</p>

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	<p>процесса;</p> <p>диаграмма, отражающая изменение контролируемого параметра при сплошном контроле;</p> <p>диаграмма, отражающая причины проблем, возникающих при производстве, и использующаяся для выявления главного из них;</p> <p>график, показывающий отношение между несколькими показателями качества;</p> <p>график для регистрации данных, на которую заранее нанесены контролируемые параметры.</p>
8.	<p>Что называется стратификацией?</p> <p>процесс построения гистограмм при контроле качества;</p> <p>процесс сбора информации о величине контролируемого параметра;</p> <p>процесс уменьшения разброса параметра изделия при производстве;</p> <p>процесс объединения данных в общую совокупность качества;</p> <p>процесс разделения данных на подсовокупности в соответствии с условиями сбора данных.</p>
9.	<p>Что является выборкой?</p> <p>любое конечное подмножество генеральной совокупности, предназначенное для исследований;</p> <p>совокупность подмножеств генеральной совокупности;</p> <p>статистика, являющаяся основой для оценивания неизвестного параметра распределения;</p> <p>множество всех рассматриваемых единиц;</p> <p>характеристика свойств единицы, полученная опытным путём.</p>
10.	<p>Что представляет собой контрольная карта?</p> <p>линия, ограничивающая область значений выборочной характеристики, соответствующую статистически управляемому процессу;</p> <p>диаграмма, на которой для наглядности отображения состояния процесса отмечают значения соответствующей выборочной характеристики последовательных выборок;</p> <p>графическое средство, показывающее динамику изменения процесса;</p> <p>диаграмма, отражающая изменение контролируемого параметра при сплошном контроле;</p> <p>схема, показывающая отношение между несколькими показателями качества.</p>
11.	<p>Что представляет собой контрольная X-карта?</p> <p>контрольная карта, на которой нанесены значения выборочного среднего арифметического контролируемого параметра;</p> <p>контрольная карта, на которой нанесены значения выборочного среднего квадратического отклонения контролируемого параметра;</p> <p>контрольная карта, на которой нанесены значения числа дефектных единиц в выборке;</p> <p>контрольная карта, на которой нанесены значения контролируемого параметра;</p> <p>контрольная карта, на которой нанесены значения выборочного размаха контролируемого параметра.</p>
12.	<p>Какая контрольная карта является контрольной картой количественных</p>

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	<p>признаков?</p> <p>контрольная карта средних; контрольная карта средне квадратических отклонений; контрольная карта числа дефектов; контрольная карта числа дефектных единиц в выборке; контрольная карта размахов.</p>
13.	<p>Какой метод применяется для определения формы связи между факторным и результативным признаками?</p> <p>метод группировок; регрессионный анализ; индексный метод; корреляционный анализ; дисперсионный анализ.</p>
14.	<p>С чем связаны затраты на исправление дефектов с тем, чтобы сделать продукцию пригодной для использования?</p> <p>переделка; анализ отказов; сортировочный контроль; повторный технический контроль и испытания; снижение сортности.</p>
15.	<p>Что является фактором внешней среды, влияющим на качество продукции?</p> <p>Потребители и заказчики; Научно-технический прогресс и достижения конкурентов; Сертификация системы менеджмента качества; Производственное оборудование; поставщики материалов и комплектующих изделий.</p>
16.	<p>Что является преимуществом внедрения концепции TQM?</p> <p>Рост степени удовлетворенности потребителей продукцией (услугами) фирмы; снижение затрат на качество; повышение качества управленческих решений; вовлеченность персонала; повышение качества и конкурентоспособности продукции</p>
17.	<p>Укажите основные три фактора для обеспечения качества?</p> <p>Квалифицированный персонал; Материальная база; Отсутствие брака при производстве; продуманная организационная структура и четкое управление; наличие стандартов.</p>
18.	<p>Какая связь между факторным и результативным признаками называется обратной?</p> <p>когда с увеличением результативного признака факторный уменьшается; когда с увеличением факторного признака результативный уменьшается; когда коэффициент корреляции больше 0; когда с увеличением факторного признака результативный увеличивается; когда коэффициент корреляции равен 0.</p>
19.	<p>Какой вид затрат на качество начисляется для того, чтобы свести к минимуму издержки вследствие отказов и снизить оценочные расходы?</p>

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	<p>Предупредительные затраты; оценочные затраты; затраты из-за внутренних отказов; затраты вследствие внешних отказов; затраты на обучение персонала.</p>
20.	<p>Что является характерным признаком организации, использующей методологию TQM? Качество как цель номер один, ведущая к повышению конкурентоспособности; справедливость как основа мотивации; эффективный менеджмент; отсутствие брака; минимум затрат из-за внутренних отказов</p>
21.	<p>Что является допуском? интервал, который находится в середине интервального ряда распределения числовой характеристики параметра; интервал, на который приходится 50% частот интервального ряда числовой характеристики параметра; интервал, в котором допускается отклонение числовой характеристики параметра от его номинального значения; мера центра распределения числовой характеристики параметра; интервал, в котором не допускается отклонение числовой характеристики параметра от его номинального значения.</p>
22.	<p>Что входит в число семи новых инструментов в управлении качеством? диаграмма сродства; контрольные карты; матрица приоритетов; диаграмма процесса осуществления программы; гистограммы.</p>
23.	<p>Что является задачей дома качества? преобразование запросов потребителей в технические характеристики; преобразование технических характеристик в запросы потребителей; определение вида связи между техническими характеристиками; определение тесноты связи между запросами потребителей; определение уравнения связи между техническими характеристиками.</p>
24.	<p>Какой свойство интегрированной системы управления означает, что систему можно представить состоящей из подсистем, каждую из которых можно рассматривать как систему? свойство относительности; свойство делимости; свойство целостности; свойство эмергентности; свойство оперативности</p>
25.	<p>Что представляют собой затраты на оценку соответствия требованиям в процессе изготовления продукции? Расходы на входной контроль и испытания; расходы на технический контроль и испытания в процессе производства; расходы на аудит качества продукции;</p>

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	расходы на поддержание точности оборудования; расходы на оценку запасов

5. Контрольные и практические задачи / задания по дисциплине (таблица 20)

Таблица 20 – Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий

№ п/п	Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий
1	Бенчмаркинг процесса, продукции, услуги
2	Элементы бережливого в управлении ресурсами
3	Элементы методологии «шесть сигм» в управлении ресурсами
4	Использование семи инструментов УК (на примере производства, организации, процесса)
5	Метод структурирования функций качества (на примере производства, организации, процесса)

10.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и / или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в Положениях «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Целью дисциплины является – получение студентами необходимых знаний, умений и навыков в области углубленных теоретических знаний и практических навыков по применению современных методов управления качеством для повышения эффективности работы предприятия. В ходе преподавания дисциплины у студента развивается знание об общих законах мышления, способность оперировать имеющейся информацией для решения конкретных задач.

Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимся лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;

- развитие профессионально–деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходиться к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- изложение основных теоретических вопросов в рамках рассматриваемой темы;
- описание методов/инструментов (моделей) менеджмента качества в рамках рассматриваемой темы с использованием примеров;
- ответы на вопросы студентов по пониманию границ описания/ трактовки ключевых терминов инструментов менеджмента качества, либо по аспектам применения инструментов;
- обсуждение сложных для немедленного восприятия методов/инструментов (моделей) менеджмента качества;
- выводы и обобщение изложенного материала;
- ответы на возникающие вопросы по теме лекции;
- лекционный материал может сопровождаться раздаточным материалом;
- по ходу лекции студенты могут задавать вопросы преподавателю, дождавшись окончания текущей фразы (прерывать преподавателя недопустимо);
- если после объяснения преподавателя остались невыясненные положения, то их следует уточнить;
- материал, излагаемый преподавателем, следует конспектировать.

При завершении рассматриваемой темы дается краткий комментарий ее связи с другими темами курса.

Методические материалы для освоения лекционного материала.

1. Источники, представленные в разделах 6 и 7 РПД.

Методические указания по работе студентов на лекции.

Студентам необходимо регулярно посещать лекции по дисциплине в соответствии с расписанием занятий, внимательно слушать преподавателя, делая соответствующие записи в конспектах лекций.

Если при обсуждении на лекции методов/инструментов менеджмента качества у студента остались вопросы по толкованию терминов и/или применению предложенного преподавателем теоретического материала, студенту необходимо сформулировать и записать в конспекте лекций соответствующие вопросы, задать их преподавателю.

При посещении лекционных занятий студенты обязаны:

- руководствоваться расписанием занятий;
- соблюдать правила работы и поведения в лекционной аудитории, объявленные преподавателем;
- совместно с преподавателем и другими студентами обсуждать сложные и/или спорные вопросы по толкованию терминов и применению рассматриваемых в дисциплине инструментов (моделей) менеджмента качества, делать соответствующие записи в конспекте лекций.

Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающейся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практических занятий для обучающегося по дисциплине являются:

- понять возможности и особенности применения теоретических методов, моделей и инструментов менеджмента качества в практической деятельности;
- сформировать и развить навыки студентов по применению теоретических моделей и инструментов менеджмента качества;
- развить навыки анализа учебной ситуации, используя теоретические инструменты;
- познакомить с технологиями решения управленческих задач и развить навыки студентов по применению технологий, как индивидуально, так и в малой группе;
- углубить понимание того, как процесс общения в малой группе превратить в источник полезных знаний;
- развить навыки групповой работы;
- развить навыки подготовки доклада о применении теории к практической ситуации;
- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для подготовки диссертации;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения данной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.
- функции практических занятий: познавательная, развивающая, воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимися заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Требования к проведению практических занятий

Практические занятия направлены на изучение управленческого опыта, поэтому ориентированы на работу студентов с управленческими задачами или на работу с управленческой проблемой.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии с целями обучения и специфическими особенностями данной дисциплины, поэтому практические занятия проводятся:

- в не интерактивной форме (выполнение упражнений – действия по сценарию задания, решение управленческих задач);
- в интерактивной форме (решение ситуационных задач на основе анализа учебной ситуации; применение техник групповой работы; анализ учебной ситуации; занятия по моделированию ситуации – реальных условий для принятия управленческих решений).

Образовательные технологии, применяемые при освоении материала дисциплины, реализуются в следующих активных и интерактивных формах:

- проведение дискуссии по результатам выполнения задания;
- применение техник групповой работы (деление на малые группы, круговой сбор идей, мозговой штурм (мозговая атака), групповые дискуссии);
- обсуждение вариантов решения рассматриваемой управленческой проблемы в учебной ситуации, предложенной преподавателем.
- обсуждение отчетов по результатам выполнения заданий на практических занятиях с заслушиванием предложений по разрешению проблемы от обучающихся.

Логическая схема проведения практического занятия

1. Вводная часть

Преподаватель предлагает студентам обсудить соответствующую теоретическую модель (инструмент). Далее проводится обсуждение теоретической модели, ее назначения, условий и особенностей ее применения; вопросы-ответы студентов в формате дискуссии.

2. Решение управленческой задачи / работа над учебной ситуацией в малых группах (подгруппах).

3. Презентация результатов обсуждения подгруппами

4. Обсуждение извлеченных уроков в группе.

Процедура проведения практического задания

5 мин. Представление преподавателем целей и содержания задания, напоминание о необходимости строгого соблюдения временного графика работы группы

(или малых подгрупп). Обсуждение особенностей работы с управленческой задачей или учебной ситуацией

- 10 мин. Вводное выступление преподавателя. Вопросы-ответы студентов.
- 15 мин. Индивидуальная работа над управленческой задачей или над учебной ситуацией и заданием для студентов.
- 25 мин. Обсуждение и подготовка сообщения в малых подгруппах.
- 15 мин. Выступление представителей подгрупп.
- 10 мин. Вопросы, обсуждение в большой группе.
- 10 мин. Обсуждение ключевых моментов и извлеченных уроков, их связи с практической деятельностью менеджера (под руководством преподавателя).

Логика выполнения практического задания при использовании техник групповой работы

1. Обсуждение в общей группе постановки задачи.
2. Формирование индивидуального решения поставленной в задании задачи.
3. Деление общей группы на подгруппы, используя технику групповой работы «деление на малые группы». Сбор индивидуальных решений поставленной задачи, используя технику групповой работы «круговой сбор идей».
4. Формирование решений поставленной задачи в малых группах.
5. Презентация решений поставленной задачи представителями малых групп.
6. Общегрупповая дискуссия по результатам решений поставленной задачи.
7. Обратная связь преподавателя по особенностям применения соответствующих инструментов менеджмента и по результатам решений поставленной задачи.

При выполнении практических занятий с использованием учебных ситуаций обязательным для студентов является применение уместных техник групповой работы: «деление на малые группы», «круговой сбор идей», «мозговой штурм» (мозговая атака).

При применении техники групповой работы «мозговой штурм» логика выполнения практического задания следующая:

1. Обсуждение в общей группе постановки задачи.
2. Деление общей группы на подгруппы, используя технику групповой работы «деление на малые группы». Обсуждение постановки задачи в малых группах.
3. Формирование решений поставленной задачи в малых группах, используя технику групповой работы «мозговой штурм».
4. Презентация решений поставленной задачи представителями малых групп.
5. Общегрупповая дискуссия и обратная связь преподавателя.

При подготовке к практическим занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине.

Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине «Управление качеством» в форме экзамена. Она включает в себя экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Подготовка студентов к экзамену включает:

- самостоятельную работу в течение семестра.
- непосредственную подготовку в дни, предшествующие экзамену.
- подготовку к ответу на вопросы к экзамену и тестовые вопросы.

1. Подготовка к экзамену целесообразно начинать с планирования и подбора литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать.
2. Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий).
3. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.
4. Для более эффективного понимания программного материала полезно общаться с преподавателем на групповых и индивидуальных консультациях.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой