

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

Кафедра № 5

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

проф., д.т.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

(подпись)

24.06.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организационно-управленческие концепции обеспечения качества»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	27.04.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Управление качеством
Наименование направленности	Управление качеством бережливого продукта
Форма обучения	заочная
Год приема	2024


Санкт-Петербург– 2024

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Проф., д.т.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)


(подпись, дата 24.06.2024)

В.А. Гушавин

(инициалы, фамилия)


Программа одобрена на заседании кафедры № 5

«24» июня 2024 г, протокол № 02-06/2024

Заведующий кафедрой № 5

д.т.н., доц.

(уч. степень, звание)


(подпись, дата 24.06.2024)

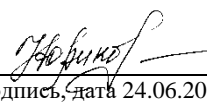
Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института ФПТИ по методической работе

доц., к.ф.-м.н., доц

(должность, уч. степень, звание)


(подпись, дата 24.06.2024)

Ю.А. Новикова

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Организационно-управленческие концепции обеспечения качества» входит в образовательную программу высшего образования – программу магистратуры по направлению подготовки/ специальности 27.04.02 «Управление качеством» направленности «Управление качеством бережливого продукта». Дисциплина реализуется кафедрой «№5».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-2 «Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла»

УК-3 «Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели»

ОПК-1 «Способен анализировать и выявлять естественно-научную сущность проблем в сфере управления качеством на основе приобретенных знаний»

ОПК-3 «Способен самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники»

ОПК-4 «Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности»

ОПК-6 «Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством»

ОПК-9 «Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием мировоззрения категории «качество жизни», понимания идеологии и методологии применения Всеобщего Управления Качества, и имеет целью обучение студентов основным принципам всеобщего управления качеством, построению моделей систем качества, и управление ими на основе методов оценки и улучшения качества.

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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью дисциплины является дать обучающимся теоретические и практические знания о принципах и методах управления в организациях, о порядке внедрения базовых концепций и философии Всеобщего управления качеством (TQM – Total Quality Management) в организациях, об эффективном управлении качеством продукции, процессов и услуг.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.3.1 знать этапы жизненного цикла проекта; виды ресурсов и ограничений для решения проектных задач; необходимые для осуществления проектной деятельности правовые нормы и принципы управления проектами УК-2.У.1 уметь определять целевые этапы, основные направления работ; объяснять цели и формулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта
Универсальные компетенции	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3.2 знать цифровые средства, предназначенные для взаимодействия с другими людьми и выполнения командной работы УК-3.У.1 уметь вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели; использовать цифровые средства, предназначенные для организации командной работы УК-3.В.1 владеть навыками организации командной работы; разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен анализировать и выявлять естественно-научную сущность проблем в сфере управления качеством на основе	ОПК-1.3.1 знать задачи управления в технических системах и базовые составляющие при осуществлении декомпозиции задач ОПК-1.У.1 уметь анализировать и выявлять естественно-научную сущность проблем в сфере управления качеством на основе приобретенных знаний ОПК-1.В.1 владеть навыками выявления

	приобретенных знаний	естественно-научной сущности проблем в сфере управления качеством
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-3 Способен самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники	ОПК-3.3.1 знать основы решения базовых задач управления качеством на базе последних достижений науки и техники ОПК-3.У.1 уметь самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники ОПК-3.В.1 владеть навыками самостоятельного решения базовых задач управления качеством на базе последних достижений науки и техники
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-4 Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности	ОПК-4.3.1 знать методики оценки систем управления качеством и методы принятия управленческих решений по повышению их эффективности
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-6 Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством	ОПК-6.3.1 знать процессы систем управления качеством
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-9 Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее	ОПК-9.3.1 знать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству ОПК-9.У.1 уметь разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием

	качеству, руководить их созданием	ОПК-9.В.1 владеть навыками разработки методических и нормативных документов в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководства их созданием
--	-----------------------------------	---

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися. Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Инновационная деятельность и управление проектами»,
- «Интернациональные практики командного управления»,
- «Технологии цифровизации в проектной деятельности»,
- «Управление технологическими изменениями в производственных системах»,
- «Методы и средства оценки рисков».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№1
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки		
Аудиторные занятия, всего час.	20	20
в том числе:		
лекции (Л), (час)	8	8
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	12	12
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	9	9
Самостоятельная работа, всего (час)	115	115
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 1					

Раздел 1. Управление и наука управления. Основы Всеобщего управления качеством	2				23
Раздел 2. Основные модели управления в организациях	1	3			23
Раздел 3. Интегральные подходы в теории управления организациями	2	3			23
Раздел 4. Инструменты реализации стратегического плана .	2	3			23
Раздел 5. Внутренняя и внешняя среда организации. Модели оценки качества бизнеса.	1	3			23
Итого в семестре:	8	12			115
Итого	8	12	0	0	115

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	1.1. Понятие и виды организаций. 1.2 Сущность и понятия всеобщего управления качеством. 1.3 Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность)
2	2.1 Кибернетическая модель управленческого процесса. 2.2 Ролевая модель управленческого процесса. 2.3 Функциональная модель управленческого процесса. 2.4 Уровневая модель управленческого процесса.
3	3.1 Процессный подход в управлении 3.2 Системный подход в управлении 3.3 Ситуационный подход в управлении
4	4.1 Управление процессами в производственно-технологических системах. 4.2 Развертывание функции качества QFD, Системы: MRP, Just-In-Time, KANBAN 4.3 Управление человеческими ресурсами в условиях TQM.
5	5.1. Модели Премий по качеству. 5.2. Международные и национальные премии по качеству. 5.3. Модель «делового совершенства» EFQM

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 1					
1	Объекты качества. Продукт производства и услуга. Анализ базовых принципов TQM	Занятия по моделированию реальных условий	3		2
2	Основные (старые), новые, дополнительные инструменты управления качеством	Занятия по моделированию реальных условий	3		3
3	Рациональные управленческие решения. Классификация организационных решений.	Занятия по моделированию реальных условий	3		4
4	Модель процесса контроля и его основные этапы. Модели оценки качества бизнеса	Занятия по моделированию реальных условий	3		5
Всего			12		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 1, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	80	80
Курсовое проектирование (КП, КР)		
Расчетно-графические задания (РГЗ)		
Выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)		
Контрольные работы заочников (КРЗ)	10	10
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	15	15
Всего:	115	115

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
005 Т92	Организационно-управленческие концепции обеспечения качества: учеб. пособие / В. А. Тушавин. – СПб.: ГУАП, 2023. 92 с.	5
https://e.lanbook.com/book/173092	Павлова, Р. С. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие/ Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 272 с.	
001 Н 19	Методологический аппарат оценки качества результатов научно-производственной	

	деятельности : учебное пособие / С. А. Назаревич ; С.-Петербур. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - СПб. : Изд-во ГУАП, 2019. - 172 с.	
658 Ф 35	Квалиметрия. Измерение качества промышленной продукции : учебное пособие / В. К. Федюкин. - М. : КНОРУС, 2020. - 316 с.	
https://znanium.com/catalog/product/1932289	Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 299 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://ria-stk.ru/stq/detail.php	Журнал «Стандарты и качество»
https://ria-stk.ru/mmq/detail.php	Журнал «Методы менеджмента качества»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	MS Windows (MacOS, Linux)
2	MS Office (Libre Office)

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, 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 - укомплектована специализированной мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечена доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП	
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. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«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.
«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.
«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.
«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.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Назовите понятие и виды организаций	УК-2.3.1
2	Классифицируйте сложные организации. Фирмы.	УК-2.У.1
3	Приведите пример моделирования, как универсального метод изучения действительности	УК-3.У.1
4	Опишите кибернетическую модель управленческого процесса	УК-3.3.2
5	Придумайте возможную ролевую модель управленческого процесса	УК-3.В.1
6	Назовите функциональную модель управленческого процесса	ОПК-1.3.1
7	Опишите уровневую модель управленческого процесса	ОПК-1.У.1

8	Интегральные подходы в теории управления организациями	ОПК-1.В.1
9	Опишите процессный подход	ОПК-3.3.1
10	Опишите системный подход	ОПК-3.3.1
11	Опишите ситуационный подход	ОПК-3.3.1
12	Определите основные периоды современной теории качества	ОПК-4.3.1
13	Какие учения исторически составляют Всеобщее управление качеством?	ОПК-6.3.1
14	Дайте определение внешней среды организации	ОПК-9.3.1
15	Классифицируйте внутреннюю среду организации	ОПК-9.У.1
16	Приведите пример функции организации	ОПК-9.В.1
17	Дайте определение функции планирования. Стратегическое планирование	УК-2.3.1
18	Классифицируйте контроль в организациях по видам. Модель процесса контроля и его основные этапы.	УК-2.У.1
19	Определение мотивации. Потребности и мотивационное поведение.	УК-3.3.2
20	Приведите пример «процесса» в теории управления качеством? На какие виды можно разделить процессы?	УК-3.В.1
21	Какие показатели используются для управления процессами?	ОПК-1.3.1
22	Опишите модели премий по качеству	ОПК-1.У.1
23	На каких принципах базируется концепция TQM?	ОПК-1.3.1
24	На какие группы потребителей нужно ориентироваться производителю?	ОПК-3.3.1
25	Каким требованиям должны соответствовать объекты качества, чтобы обеспечить успех фирмы в конкурентной борьбе?	ОПК-6.3.1
26	Придумайте пример модели PAF (предупреждение - оценка- отказ)	УК-3.В.1
27	Придумайте пример Модели Канона	УК-3.В.1
28	Опишите систему улучшения KAIRYO и KAIZEN	ОПК-1.3.1
29	Охарактеризуйте систему углубленных знаний	ОПК-3.3.1
30	Какие методы чаще всего используют в процессе контроля качества? Нужно ли контролировать всю продукцию, которую выпускает предприятие?	ОПК-3.В.1
31	Перечислите принципы управления качеством, сформулированные Э.Демингом	ОПК-6.3.1
32	Назовите основные методы или инструменты контроля качества на основе статистических методов	ОПК-9.3.1
33	Опишите, в чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством. Раскройте сущность деятельности кружков качества.	ОПК-9.У.1
34	Придумайте факторы, которые могут привести к отклонениям в процессе	ОПК-9.В.1
35	Какие цели преследует Всеобщее управление качеством. Из каких элементов состоит современная модель TQM? Если внедрять TQM в практику своей деятельности, какие преимущества это даст?	УК-2.3.1
36	Перечислите восемь принципов управления качеством,	УК-3.3.2

	положенных в основу создания системы менеджмента качества в МС ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».	
37	Используя стреловидную диаграмму спланируйте процесс внедрения СМК	УК-3.У.1
38	Назовите, в чем заключается метод «Аутсорсинг»	ОПК-3.3.1
39	Метод «рока-уоке» (Защита от ошибок)	ОПК-4.3.1
40	В чем заключается принцип системного подхода к управлению	ОПК-6.3.1
41	В чем принципиальное отличие семи инструментов управления от семи инструментов контроля качества?	ОПК-9.3.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

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

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Требования к определению последовательности процессов означает, что организация должна: а) определять общий поток процессов б) определять подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышающей качество продукции в) определять взаимосвязанные процессы, способствующие г) повышению энергоемкости организации	УК-2.3.1
2	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов Чем обусловлено большое внимание качеству продукции? а) Конкурентоспособностью б) Требованиями стандартов в) Существующей парадигмой менеджмента г) Требованиями акционеров	УК-2.У.1
3	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце Тейлор	УК-2.3.1
	Решения должны приниматься на основе научного	

		исследования с учетом причинно-следственных связей.	
	Файоль	Управлять – значит, прогнозировать и планировать, организовывать, руководить, координировать и контролировать.	
	Вебер	Качество представляет собой «предсказуемую степень однородности и надежности при низких затратах и пригодности для рынка»	
	Деминг	Власть может проявляться только в пределах, согласных с подчиненным	
4	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Гермель (1997 г.) описал четыре больших «периода» с начала века до 1980-х годов в управлении качеством, расставьте их хронологически: а) контроль качества б) инспекция в) обеспечение качества г) всеобщее качество		УК-2.У.1
5	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Что означает принцип «Роль руководства»?		УК-2.3.1
6	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»? Варианты ответа: а) закон отрицания; б) закон перехода количественных изменений в качественные; в) закон взаимной связи и взаимообусловленности. г) нет правильного ответа		УК-3.У.1
7	Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов Что является объектом при инспекции, согласно Гермелю? а) обнаружение дефектов б) контроль качества в) постоянное построение качества г) глобальное управление качеством		УК-3.3.2
8	Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце		УК-3.В.1
	Деминг	Десять шагов	
	Джуран	Четырнадцать принципов	
	Кросби	Четыре абсолюта	
	Фейгенбаум	Десять ориентиров TQM	
9	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо		УК-3.У.1

	<p>Четыре революции качества согласно Жуслину де Норею</p> <p>а) контроль; б) непрерывное совершенствование; в) прорыв; г) достижение главного.</p>									
10	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Что означает принцип «Системный подход к менеджменту»?</p>	УК-3.3.2								
11	<p>Кто впервые изложил принципы управления качеством («14 пунктов»):</p> <p>а) Э. Деминг б) Д. Джуран в) К. Исикава г) Ф. Тейлор</p>	ОПК-1.3.1								
12	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов Основные составляющие TQM являются (выберите все верные ответы):</p> <p>а) TQC - Всеобщее управление качеством б) QPlanning - Планирование качества в) QA - Обеспечение качества г) QPolicy - Политика качества</p>	ОПК-1.У.1								
13	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p>Базовая ориентированность на качество</p> <table border="1" data-bbox="347 1070 1289 1227"> <tr> <td>У. Деминг</td> <td>процесс</td> </tr> <tr> <td>Д. М. Джуран</td> <td>техническое</td> </tr> <tr> <td>Ф. Кросби</td> <td>всеобщее, системное</td> </tr> <tr> <td>А. Фейгенбаум</td> <td>мотивация</td> </tr> </table>	У. Деминг	процесс	Д. М. Джуран	техническое	Ф. Кросби	всеобщее, системное	А. Фейгенбаум	мотивация	ОПК-1.В.1
У. Деминг	процесс									
Д. М. Джуран	техническое									
Ф. Кросби	всеобщее, системное									
А. Фейгенбаум	мотивация									
14	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Установите последовательность парадигм качества</p> <p>а) эмпирическая парадигма б) эталонная (референтная) парадигма в) рефлексивная парадигма г) эмерджентная парадигма</p>	ОПК-1.3.1								
15	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Что включает в себя разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов?</p>	ОПК-1.У.1								
16	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Требования к анализу процессов означает, что организация должна:</p> <p>а) определять издержки предприятия б) корректировать задачи стратегического планирования в) определять, о чем свидетельствуют результаты анализа г) своевременно предоставлять отчетность</p>	ОПК-3.3.1								
17	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов Требования к процессному подходу означает, что организация должна:</p> <p>а) умело руководить предприятием б) обеспечивать производство требуемыми ресурсами</p>	ОПК-3.3.1								

	в) принимать меры для достижения запланированных результатов г) обеспечивать выплату дивидендов акционерам									
18	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p>Определение качества</p> <table border="1"> <tr> <td>У. Деминг</td> <td>предсказуемая степень однородности и надежности при низкой стоимости и соответствии требованиям рынка</td> </tr> <tr> <td>Д. М. Джуран</td> <td>пригодность для использования</td> </tr> <tr> <td>Ф. Кросби</td> <td>соответствие требованиям</td> </tr> <tr> <td>А. Фейгенбаум</td> <td>наилучшая для потребителя возможность использовать и цена продажи</td> </tr> </table>	У. Деминг	предсказуемая степень однородности и надежности при низкой стоимости и соответствии требованиям рынка	Д. М. Джуран	пригодность для использования	Ф. Кросби	соответствие требованиям	А. Фейгенбаум	наилучшая для потребителя возможность использовать и цена продажи	ОПК-3.3.1
У. Деминг	предсказуемая степень однородности и надежности при низкой стоимости и соответствии требованиям рынка									
Д. М. Джуран	пригодность для использования									
Ф. Кросби	соответствие требованиям									
А. Фейгенбаум	наилучшая для потребителя возможность использовать и цена продажи									
19	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо</p> <p>Расставьте науки в соответствии со сменой парадигм качества</p> <p>а) Статистика б) Менеджмент в) Философия г) Теория систем</p>	ОПК-3.3.1								
20	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Что включает в себя механизм управления качеством?</p>	ОПК-3.3.1								
21	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> <p>Основные процессы- это:</p> <p>а) основные процессы получения заготовок продукции б) процессы приобретения ресурсов для выпускаемой продукции в) процессы жизненного цикла продукции г) задокументированные процессы</p>	ОПК-6.3.1								
22	<p>Процесс определяется как:</p> <p>а) управляющая деятельность, имеющая входы и выходы б) получение конечной продукции организации в) совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выход г) минимально допустимый набор действий</p>	ОПК-6.3.1								
23	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p>Цель качества</p> <table border="1"> <tr> <td>У. Деминг</td> <td>удовлетворять/превышать потребности клиентов</td> </tr> <tr> <td>Д. М. Джуран</td> <td>угодить клиенту</td> </tr> <tr> <td>Ф. Кросби</td> <td>ноль дефектов</td> </tr> <tr> <td>Г. Тагучи</td> <td>соответствовать требованиям заказчика</td> </tr> </table>	У. Деминг	удовлетворять/превышать потребности клиентов	Д. М. Джуран	угодить клиенту	Ф. Кросби	ноль дефектов	Г. Тагучи	соответствовать требованиям заказчика	ОПК-6.3.1
У. Деминг	удовлетворять/превышать потребности клиентов									
Д. М. Джуран	угодить клиенту									
Ф. Кросби	ноль дефектов									
Г. Тагучи	соответствовать требованиям заказчика									
24	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо</p> <p>Расставьте решение проблем в соответствии со сменой парадигм качества</p>	ОПК-6.3.1								

	<p>а) Устранить причины вариабельности б) PDCA в) Механизмы разъединения г) Адаптация к контексту, прорыв</p>									
25	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Для чего создается система менеджмента качества?</p>	ОПК-6.3.1								
26	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Объект управления качеством- это: а) Организация б) Совет директоров организации в) Руководство структурных подразделений организации г) Документация организации</p>	ОПК-4.3.1								
27	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель: а) оценку хода реализации политики предприятия в области производства, б) предварительный этап, предшествующий сертификации, в) оценку реализации целей организации, обеспечивающих г) построение его стратегических задач в области качества</p>	ОПК-4.3.1								
28	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце Качество</p> <table border="1" data-bbox="347 1111 1294 1263"> <tr> <td>Эмпирическая парадигма</td> <td>Субъективно</td> </tr> <tr> <td>Референтная парадигма</td> <td>Соответствие требованиям</td> </tr> <tr> <td>Рефлексивная парадигма</td> <td>Пригодность к использованию</td> </tr> <tr> <td>Эмерджентная парадигма</td> <td>Не статично, а динамично</td> </tr> </table>	Эмпирическая парадигма	Субъективно	Референтная парадигма	Соответствие требованиям	Рефлексивная парадигма	Пригодность к использованию	Эмерджентная парадигма	Не статично, а динамично	ОПК-4.3.1
Эмпирическая парадигма	Субъективно									
Референтная парадигма	Соответствие требованиям									
Рефлексивная парадигма	Пригодность к использованию									
Эмерджентная парадигма	Не статично, а динамично									
29	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо Расставьте цели в соответствии со сменой парадигм качества а) Контроль б) Улучшение в) Профессионализм г) Гибкость</p>	ОПК-4.3.1								
30	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Назовите, в чем заключается метод «Аутсорсинг»</p>	ОПК-4.3.1								
31	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает: а) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей; б) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию; в) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции г) что организация должна публиковать свою отчетность</p>	ОПК-9.3.1								
32	<p>Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов</p>	ОПК-9.У.1								

	<p>Принцип «Подход как к процессу» означает, что:</p> <p>а) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия</p> <p>б) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом</p> <p>в) организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции</p> <p>г) все процессы должны быть документированы</p>									
33	<p>Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p>На чем фокусируется</p> <table border="1"> <tr> <td>Эмпирическая парадигма</td> <td>Модели, рекомендации</td> </tr> <tr> <td>Референтная парадигма</td> <td>Правила, стандарты</td> </tr> <tr> <td>Рефлексивная парадигма</td> <td>Принципы</td> </tr> <tr> <td>Эмерджентная парадигма</td> <td>Разделяемые ценности</td> </tr> </table>	Эмпирическая парадигма	Модели, рекомендации	Референтная парадигма	Правила, стандарты	Рефлексивная парадигма	Принципы	Эмерджентная парадигма	Разделяемые ценности	ОПК-9.В.1
Эмпирическая парадигма	Модели, рекомендации									
Референтная парадигма	Правила, стандарты									
Рефлексивная парадигма	Принципы									
Эмерджентная парадигма	Разделяемые ценности									
34	<p>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо</p> <p>Расставьте слоганы в соответствии со сменой парадигм качества</p> <p>а) «Измерять – значит знать»</p> <p>б) «Мы должны постоянно совершенствоваться»</p> <p>в) «Качество – это не вещь а событие»</p> <p>г) «Правда – это то, что работает»</p>	ОПК-9.3.1								
35	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Перечислите семь принципов управления качеством, положенных в основу создания системы менеджмента качества в МС ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».</p>	ОПК-9.У.1								

Примечание: СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ тестовых заданий:

1 тип) Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип) Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип) Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип) Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1	Кибернетическая модель управленческого процесса
2	Ролевая модель управленческого процесса
3	Функциональная модель управленческого процесса
4	Уровневая модель управленческого процесса управленческого процесса
5	Интегральные подходы в теории управления организациями
6	Процессный подход
7	Системный подход
8	Ситуационный подход
9	Основные периоды современной теории качества
10	Функции организации
11	Стратегическое планирование
12	Модель процесса контроля и его основные этапы.
13	Концепция TQM
14	Система улучшения KAIRYO и KAIZEN
15	Концепция Дома Качества

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. 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 обучающимися 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, приходить 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:

- лекции согласно разделам (табл.3) и темам (табл.4)

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся 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 практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

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 конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Задание к выполнению практической работы выдается преподавателем в начале занятия в соответствии с планом занятий. Темы практических работ приведены в табл. 5 данной программы.

Выполнение практической работы состоит из трех этапов:

- аналитического;
- расчетно-графического;
- контрольного в виде защиты отчета.

Структура и форма отчета о практической работе

Отчет о практической работе должен содержать: титульный лист, основную часть, выводы по результатам исследований.

На титульном листе должны быть указаны: название дисциплины, название практической работы, фамилия и инициалы преподавателя, фамилия и инициалы студента, номер его учебной группы и дата защиты работы.

Основная часть должна содержать задание, результаты экспериментально-практической работы, расчетно-аналитические материалы, листинг кода/скрин экрана.

Выводы по проделанной работе должны содержать основные результаты по работе.

Требования к оформлению отчета о практической работе

Титульный лист отчета должен соответствовать шаблону, приведенному в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

Оформление основной части отчета должно быть оформлено в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Требования приведены в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

11.3. 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.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

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 по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

В течение семестры студенты:

- защищают практические работы;
- выполняют тестирования по материалам лекции в среде LMS.

Для текущего контроля успеваемости используются тесты, приведенные в таблице 18..

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. 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, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В течение семестра студенту необходимо сдать не менее 50% лабораторных работ, не менее 50% практических работ, выполнить тестирования в среде LMS не ниже оценки "удовлетворительно". В случае невыполнении вышеизложенного, студент, при успешном прохождении промежуточной аттестации в форме экзамена/диф.зачета, не может получить аттестационную оценку выше "хорошо"

Система оценок при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с руководящим документом организации РДО ГУАП. СМК 3.76 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов и аспирантов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в ГУАП» https://docs.guap.ru/guap/2020/sto_smk-3-76.pdf.

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