

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

« 1 »



2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.30 Всеобщее управление качеством

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 27.03.02 «Управление качеством»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация «Управление качеством в
социально-экономических системах»

(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки прикладная

(академическая /прикладная)

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2016

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины «Всеобщее управление качеством» – формирование у будущих бакалавров целостного системного представления об управлении качеством, а так же способности применять знание подходов к управлению качеством и этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги; реализация принципов всеобщего управления качеством с целью оптимизации функционирования экономических и производственных систем, взаимодействия процессов

1.2 Задачи дисциплины

Задачи дисциплины в соответствии с поставленной целью состоят в следующем:

- освоение системы управления материальными и информационными потоками при производстве продукции (услуг) в условиях всеобщего управления качеством;
- ведение необходимой документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности
- организация мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг;
- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
- разработка и исследование моделей систем управления качеством.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» относится к базовым дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Данная дисциплина призвана сформировать теоретико-методологический инструментарий бакалавра по направлению 27.03.02 Управление качеством

Курс опирается на общеэкономические и методологические дисциплины – «Общая экономическая теория», «История и концепции управления качеством».

Дисциплина «Всеобщее управление», в свою очередь, дает знания и умения, которые являются необходимыми для усвоения дисциплин, читаемых в последующем: «Сертификация систем качества», «Аудит качества», «Управление качеством в системах массового обслуживания».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций: ОПК-1, ПК-9.

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ОПК-1	способностью применять знание подходов к управлению качеством	Основные методические подходы к организации управления качеством.	Применять знание подходов к всеобщему управлению качеством для решения профессиональных задач.	Методологией, навыками применения современных подходов к управлению качеством продукции, услуг.
2.	ПК-9	способностью	документацию	вести необхо-	Навыками разработки

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
		вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	системы менеджмента качества; - основы современного делопроизводства, документооборота.	составляю документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.	документацию системы менеджмента качества и контроля ее эффективности.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице
(для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр 7
Контактная работа, в том числе:		38,2	38,2
Аудиторные занятия (всего)		34	68
Занятия лекционного типа		18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		16	16
Иная контактная работа:		2,3	2,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		33,8	33,8
Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям		11	11
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка докладов-презентаций, сообщений, решение практических заданий, участие в дискуссиях).		11	11
Подготовка к текущему контролю		11,8	11,8
Контроль:			
Подготовка к зачету			
Общая трудоемкость	час	72	72
	в том числе контактная работа	38,2	38,2
	зач. ед.	2	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Темы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (очная форма)

№	Наименование тем	Количество часов		
		Всего	Аудиторная работа	Внеаудиторная работа

			Л	ПЗ	СР
1	2	3	4	5	7
1.	Предмет и задачи дисциплины.	10	4	2	4
2.	Принципы и содержание философии TQM.	8	2	2	4
3.	Акцент на потребителя – элемент стратегии TQM.	8	2	2	4
4.	Постоянное улучшение – элемент стратегии TQM	8	2	2	4
5.	Базирование решений на фактах – элемент стратегии TQM	8	2	2	4
6.	Системный подход – элемент стратегии TQM.	8	2	2	4
7.	Экономика качества. Затраты на качество.	8	2	2	4
8.	Экономика качества. Качество и удовлетворенность потребителя	9,8	2	2	5,8
	Итого по дисциплине:		18	16	33,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, СР – самостоятельная работа.

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Предмет и задачи дисциплины.	Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения понятия «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.	Доклад-презентация
2.	Принципы и содержание философии TQM.	Особенности в реализации TQM в разных странах (США, Европе, Японии, России). Связь TQM со стандартами серии ИСО 9000, ИСО 14000. Интеграция TQM с задачами бизнеса и интересами общества. Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Философия и концепции «патриархов качества». Учение Э. Деминга. Вклад Д. Джурана, К. Исикавы в развитие TQM. Взгляды Ф. Кросби. Комплексная система управления качеством А. Фейгенбаума. Значение работ Г. Тагути для управления качеством. Объекты качества. Соотношение ценности и стоимости. Удовлетворенность потребителя. Три способа конкурентной борьбы.	Доклад-презентация
3.	Акцент на потребителя – элемент стратегии TQM.	Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Внутренний маркетинг, задачи. Лидерство руководства. Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Роль стратегического планирования.	Контрольные вопросы
4.	Постоянное	Суть и виды улучшений. Вклад системы предложений в	Контроль-

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
		понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Роль стратегического планирования.	
4.	Постоянное улучшение – элемент стратегии TQM	Суть и виды улучшений. Вклад системы предложений в улучшение качества. Вовлечение всех – элемент стратегии TQM. Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.	Контрольные вопросы
5.	Базирование решений на фактах – элемент стратегии TQM	Источники информации. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Взаимовыгодные отношения с поставщиками – элемент стратегии TQM. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.	Контрольные вопросы
6.	Системный подход – элемент стратегии TQM.	Определение системы. Разработка стратегии в области качества. Обеспечение заданных целей. Измерение и определение тенденций улучшения. Бенчмаркинг. Процессный подход – элемент стратегии TQM. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов. Управление процессами. Эффективность, результативность, адаптивность процесса.	Контрольные вопросы
7.	Экономика качества. Затраты на качество.	Классификация затрат на качество по Джурану и Кросби. Этапы формирования и виды затрат на качество. Методы анализа затрат на качество. Максимизация ценности и минимизация затрат.	Контрольные вопросы
8.	Экономика качества. Качество и удовлетворенность потребителя	Качество и удовлетворенность потребителя. Параметры качества. Ценность продукта для потребителя. Цепочка процессов внутри компании. Результативность процесса. Эффективность процесса	Контрольные вопросы

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Предмет и задачи дисциплины.	Сущность TQM. Основные понятия в области качества. Краткий обзор и история возникновения понятия «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.	Доклад-презентация, сообщение

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2.	Принципы и содержание философии TQM.	Особенности в реализации TQM в разных странах (США, Европе, Японии, России). Связь TQM со стандартами серии ИСО 9000, ИСО 14000. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Философия и концепции «патриархов качества». Учение Э. Деминга. Вклад Д. Джурана, К. Исикавы в развитие TQM. Взгляды Ф. Кросби. Комплексная система управления качеством А. Фейгенбаума. Значение работ Г. Тагути для управления качеством. Объекты качества. Соотношение ценности и стоимости. Удовлетворенность потребителя..	Контроль- ные вопросы Доклад – презентация
3.	Акцент на потребителя – элемент стратегии TQM.	Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Внутренний маркетинг, задачи. Лидерство руководства. Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Роль стратегического планирования.	Доклад- презентация
4.	Постоянное улучшение – элемент стратегии TQM	Суть и виды улучшений. Вклад системы предложений в улучшение качества. Вовлечение всех – элемент стратегии TQM. Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.	Доклад- презентация, сообщение
5.	Базирование решений на фактах – элемент стратегии TQM	Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Взаимовыгодные отношения с поставщиками – элемент стратегии TQM..	Контроль- ные вопросы Доклад- презентация
6.	Системный подход – элемент стратегии TQM.	Определение системы. Разработка стратегии в области качества. Обеспечение заданных целей. Измерение и определение тенденций улучшения. Бенчмаркинг. Процессный подход – элемент стратегии TQM. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов. Управление процессами. Эффективность, результативность, адаптивность процесса.	Контроль- ные вопросы Доклад- презентация, сообщение Дискуссия
7.	Экономика качества. Затраты на качество.	Классификация затрат на качество по Джурану и Кросби. Этапы формирования и виды затрат на качество. Методы анализа затрат на качество.	Контроль- ные вопро- сы. Практи- ческое за- дание

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
8.	Экономика качества. Качество и удовлетворенность потребителя	Качество и удовлетворенность потребителя. Параметры качества. Ценность продукта для потребителя. Цепочка процессов внутри компании. Результативность процесса. Эффективность процесса.	Контрольные вопросы. Дискуссия

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Всеобщее управление качеством» – закрепить теоретические знания, полученные на лекционных и практических занятиях путем самостоятельного изучения рекомендуемой литературы, выполнения практической работы.

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
2	Подготовка к тестам	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
3	Подготовка рефератов	Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
4	Подготовка к текущему контролю	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины лекции, практические занятия, консультации являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки используются, при освоении дисциплины в учебном процессе активные и интерактивные (взаимодействующие) формы проведения занятий, а именно:

- решение практических заданий;
- дискуссии.

Основной целью практических занятий является разбор практических ситуаций. Дополнительной целью практических занятий является контроль усвоения пройденного материала. На практических занятиях также осуществляется проверка выполнения заданий.

При проведении практических занятий участники готовят и представляют небольшие сообщения, доклады-презентации по наиболее важным теоретическим аспектам текущей темы, отвечают на вопросы преподавателя и других слушателей. В число видов работы, выполняемой слушателями самостоятельно, входят: поиск и изучение литературы по рассматриваемой теме а так же поиск и анализ научных статей. Для укрепления полученных знаний предполагается проведение дискуссий и решение практических заданий.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: при реализации различных видов учебной работы (лекций и практических занятий) используются следующие образовательные технологии: дискуссии, презентации. В сочетании с внеаудиторной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается особый порядок освоения указанной дисциплины. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Вышеозначенные образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освоения дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемого в аспекте социально-направленной позиции будущего бакалавра, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

Рекомендации по использованию интерактивных и информационных образовательных технологий были осуществлены согласно методических указаниям к подобного рода работам. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной информационно-образовательной среды Вуза.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Освоение дисциплины предполагает две основные формы контроля – текущая и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы и предполагает овладение материалами лекций, литературы, программы, работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение работ в форме докладов, решении практических ситуаций и иных заданий для самостоятельной работы студентов. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Он предназначен для оценки самостоятельной работы слушателей по решению задач, выполнению практических заданий. Оценивается также активность и качество результатов практической работы на занятиях, участие в дискуссиях, обсуждениях и т.п. Индивидуальные и групповые самостоятельные, аудиторные, контрольные работы по всем темам дисциплины организованы единообразным образом. Для контроля освоения содержания дисциплины используются оценочные средства. Они направлены на определение степени сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация студентов осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала, предполагает контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умения и навыков, определяемых по ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки в качестве результатов освоения учебной дисциплины.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

4.1.1 Контрольные вопросы

1. Как возникло управление качеством?

2. Как происходило развитие концепции управления качеством по отношению к системе общего менеджмента?
3. Как возникла модель Всеобщего контроля качества и в чем ее суть?
4. В чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством, и насколько эта концепция применима для малых предприятий?
5. Какие цели преследует Всеобщее управление качеством?
6. Из каких элементов состоит современная модель TQM?
7. На каких принципах базируется концепция TQM?
8. В чем должна выражаться ориентация организации на потребителя?
9. Какие каналы «обратной связи» организации с потребителем применяются в практике управления качеством?
10. На какие группы потребителей нужно ориентироваться производителю?
11. Как обеспечить ведущую роль руководства на практике?
12. На чем основан принцип процессного подхода?
13. На какие виды можно разделить процессы?
14. В чем заключается принцип системного подхода к управлению?
15. Как можно повысить эффективность деятельности организации?
16. Как на практике реализовать принцип системного управления?
17. В чем заключается принцип постоянного совершенствования?
18. Как можно реализовать принцип постоянного совершенствования?
19. В чем заключается принцип взаимовыгодных отношений с поставщиками и как его можно реализовать?
20. Какие преимущества дает внедрение TQM в практику деятельности компании?
21. Какие проблемы при внедрении TQM могут возникнуть?
22. Какова роль Деминга в формировании современной системы управления качеством?
23. Принципы Деминга, 14 принципов совершенствования качества.
24. Какие еще концепции, помимо принципов Деминга, оказали наибольшее влияние на развитие теории управления качеством?
25. 10 составляющих повышения качества по Джурану.
26. Как выглядел план Ф.Б. Кросби по совершенствованию качества работы организации?
27. Какие принципы легли в основу концепции Всеобщего управления качеством?
28. Какое место занимает Управление качеством в системе общего менеджмента сегодня?
29. Каковы современные подходы к управлению деятельностью организации?
30. Что такое «совершенствование» применительно к управлению деятельностью организации и как оно связано с управлением качеством?
31. В чем состоят цели и задачи совершенствования работы организации?
32. Что такое самооценивание (самооценка)?
33. Какие преимущества обеспечивает компании применение самооценивания?
34. Нужно ли руководству компании проводить самооценивание, если на предприятии уже внедрена система управления качеством?

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством

ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – если студент не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – студент демонстрирует фрагментарные представления о со-

держании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – студент демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – студент демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

4.1.2. Подготовка докладов-презентаций, сообщений по учебной дисциплине

Алгоритм работы:

- 1) Поиск литературы и анализ литературы и источников по данной проблеме.
- 2) Подготовка доклада-презентации доклада в творческой (продуктивной) переработке, где главное внимание уделяется новизне содержания, анализу его социальной ценности с учетом уже имеющихся достижений в определенной области знаний, при написании руководствоваться

Темы докладов-презентаций, сообщений:

1. Качество продукции и защита окружающей среды.
2. Управление знаниями внутри компании (Knowledge management).
3. Бенчмаркинг и конкурентоспособность компании.
4. Сценарное планирование как инструмент стратегического управления в компании.
5. Менеджмент хошин.
6. Непрерывное улучшение деятельности предприятия.
7. Роль планирования для качества.
8. Процессный подход.
9. Премии за качество.
10. Стратегия управления качеством при решении социальных проблем на региональном уровне.
11. Проблемы менеджмента российских предприятий при внедрении методологии TQM.
12. Взаимоотношения поставщик – потребитель в рамках TQM
13. Самооценка. Интегрирование в планирование.
14. Этапы работ по разработке и внедрению системы менеджмента качества.
15. Системы качества в мировой практике.
16. Менеджер по качеству. Требования к образованию и личным качествам.
17. Менеджмент качества в образовании.
18. Менеджмент качества и качество жизни.
19. Система менеджмента качества. Анализ потребительских предпочтений.
20. Система менеджмента качества. Мотивация персонала.
21. Документирование системы качества.
22. Управление качеством в системе менеджмента организации.
23. Затраты на качество.
24. Маркировка продукции в России и за рубежом.
25. Качество как национальная идея.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством

ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» - несоответствие заявленной темы доклада-презентации, сообщения его содержанию, использовании ненадлежащих нормативных и научных источников, приводящих к утрате научной значимости подготовленного доклада-презентации или доклад-презентация не подготовлен.

«удовлетворительно» - обучающимся допущены несущественные фактические ошибки в изложении материала и/или допущено использование ненадлежащих нормативных источников при сохранении актуальности темы. Сообщение, доклад-презентация представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников.

«хорошо» - сообщение, доклад-презентация представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и теоретических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию.

«отлично» - содержание доклада-презентации, сообщения должно основываться на соответствующих литературных источниках. В докладе-презентации, сообщении отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов.

4.1.3 Практическое задание по теме 7 «Экономика качества. Затраты на качество»

На основе отчета по затратам на качество высшему руководству, представленному в таблице:

- 1) вычислите общие затраты на качество (предпоследняя строка в таблице);
- 2) постройте график зависимости каждой из категорий затрат по периодам;
- 3) рассчитайте экономию, которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак: Экономия = снижение затрат на брак - увеличение затрат на предупредительные меры (заполните последнюю строку в табл.);
- 4) постройте график изменения экономии по периодам;
- 5) на основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий, которые предприняло высшее руководство (снижение затрат на контроль, на рекламации, увеличение уровня качества и т.д.).

Затраты на качество от общего объема продаж, %	Периоды											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
На предупредительные мероприятия	0,3	0,3	0,6	0,9	0,7	0,7	1,0	1,2	1,4	1,3	1,2	1,2
На контроль	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,6	2,7	1,9	1,7	1,5	1,5
На внутренние потери	6,1	6,0	5,7	5,0	4,7	4,8	3,1	3,0	2,6	2,8	2,6	2,7
На внешние потери	2,8	2,7	2,7	2,5	2,6	2,5	2,1	1,9	1,5	0,8	0,5	0,2
Общие затраты												
Экономия												

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством

ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – обучающийся не решил задачу;

«удовлетворительно» – обучающийся решил задачу не полностью;

«хорошо» – обучающийся решил задачу полностью, но не смог сформулировать выводы;

«отлично» – обучающийся полностью решил задачу, сформулировал соответствующие выводы.

4.1.4 Дискуссии

Для укрепления полученных знаний предполагается обсуждение проблемных вопросов в форме дискуссий по следующим темам:

- роль системы управления качеством в различных отраслях экономики;
- стратегии управления качеством на крупных предприятиях российского бизнеса;
- эффективные модели управления качеством в мировой экономике.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством

ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

Критерии оценки:

«отлично» - при ответе на поставленный (или дискутируемый) вопрос студентом был освещен соответствующий материал в полном объеме. Отличная оценка может быть предопределена формированием, высказыванием и обоснованием студентом собственной оригинальной позиции по обсуждаемому вопросу. Студент при ответе на вопрос (или при его обсуждении) проявил самостоятельность мышления, глубокие знания закона, теории и практики применения уголовно-правовых норм.

«хорошо» - студент проявил достаточно глубокие знания при ответе на поставленный (или дискутируемый) вопрос, но не достиг требуемой глубины и самостоятельности в его освоении. Имелись недочеты и мелкие неточности при использовании необходимых положений закона, при изложении теоретического материала, недостаточно использованы материалы практики применения уголовного закона; аргументация позиции по дискутируемому вопросу не вполне убедительна.

«удовлетворительно» выставляется при наличии фактических ошибок в применении нормативного материала, теоретических ошибок и неточностей в ответе студента, игнорировании им материалов практики применения уголовного закона. Проявлена недостаточная активность при участии в дискуссии, приводимые аргументы малоубедительны.

«неудовлетворительно» вставляется при отказе от ответа на поставленный вопрос или от участия в его обсуждении, наличии грубых фактических ошибок, незнании соответствующих положений уголовного закона и сложившейся практики его применения, неумении вести дискуссию и аргументировать свое мнение.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. «Всеобщее управление качеством» (TQM). Сущность.
2. Основные функции службы менеджмента качества. Характеристика качеств современного руководителя.
3. Цикл Деминга. Цикл обеспечения и улучшения качества.
4. Общие принципы TQM.
5. Система углубленных знаний для понимания и применения TQM.
6. Акцент на потребителя – важнейший элемент TQM, обеспечивающий успех стратегии качества.
7. Процессный подход как элемент TQM, обеспечивающий успех стратегии качества. Сущность.
8. «Внешний» и «внутренний» потребители. Характеристика.
9. Стандарты ИСО Серии 9001 и связь с TQM.
10. Способы выяснения мнений потребителей. Характеристика. Достоинства. Недостатки.
11. Затраты на качество и их классификация.

12. Распределение полномочий в условиях TQM.
13. Учет затрат на качество в организациях, работающих в условиях TQM.
14. Организация обучения на предприятиях, работающих в условиях TQM. Выбор стиля обучения.
15. Система контроля качества.
16. Сбор данных о затратах на качество.
17. Новая концепция управления человеческими ресурсами в условиях TQM.
18. Японская система планирования требуемых материалов.
19. Три фазы управления качеством: планирование, контроль, улучшение качества.
20. Базирование решений, основанных на фактах – элемент стратегии TQM.
21. Методика расчета индекса потребительской удовлетворенности.
22. Проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
24. Взаимовыгодные отношения с поставщиком – элемент стратегии TQM.
25. Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и других «Патриархов» качества в модели TQM.
26. Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.
27. Определение системы. Разработка стратегии в области качества.
28. Бенчмаркинг. Идентификация и измерение входов и выходов.
29. Методика расчета дохода компании и точки безубыточности.
30. Модель Business Excellence для организации (предприятия); ее использование в деятельности организации.
31. Методы поиска и сбора данных о нуждах потребителей. Сущность, достоинства, недостатки, применение.
32. Качество и удовлетворенность потребителя. Параметры качества. Ценность продукта для потребителя.
33. Цепочка процессов внутри компании. Результативность процесса. Эффективность процесса.
34. Классификация затрат на качество по Джурану и Кросби.
35. Этапы формирования и виды затрат на качество.
36. Методы анализа затрат на качество. Максимизация ценности и минимизация затрат.
37. Качество и удовлетворенность потребителя. Параметры качества. Ценность продукта для потребителя.
38. Постоянное улучшение-элемент стратегии TQM.

Методические рекомендации к сдаче зачета и критерии ответа

Промежуточная аттестация традиционно служит основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по дисциплине является зачет. Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом.

ФОС промежуточной аттестации состоит из трех теоретических вопросов к зачету по дисциплине.

Зачет по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Форма проведения зачета: устно.

Принимающему зачет предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины.

Результат сдачи зачета заносится преподавателем в зачетную ведомость и зачетную книжку.

Ответ студента на зачет по дисциплине «История и концепции управления качеством» оценивается по как зачтено и не зачтено.

Критерии оценки:

«не зачтено» – студент показал пробелы в знаниях основного учебного материала, значительные пробелы в знаниях теоретических компонентов программы; неумение ориентироваться в основных научных теориях и концепциях, связанных с осваиваемой дисциплиной, неточное их описание; слабое владение научной терминологией и профессиональным инструментарием; допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренной дисциплиной расчетно-графического задания, изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками;

«зачтено» – студент показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, систематизированные, глубокие и полные знания теоретических компонентов дисциплины; умение ориентироваться в научных теориях, концепциях и направлениях, связанных с осваиваемой дисциплиной; умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; точное использование научной терминологии, владение профессиональным инструментарием; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; умение свободно выполнять расчетно-графического задание, предусмотренное дисциплиной, освоил основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной дисциплиной; показал всестороннюю глубокую разработку практического задания с использованием широкого круга источников информации, самостоятельность решения задачи и приводимых суждений; все расчеты сделаны правильно; выводы вытекают из содержания задачи, предложения обоснованы, в изложении ответа нет существенных недостатков.

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

5.1 Основная литература:*

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017, 204 с. ISBN: 978-5-394-02226-5 Режим доступа http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1
2. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] ,Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017, http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454086&sr=1
3. Леонов, О.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102592>.
4. Эванс Д. Управление качеством: учебное пособие Москва: Юнити-Дана, 2015, 671с. ISBN: 5-238-01062-1 [Электронный ресурс] Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436700&sr=1

*Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие, [Электронный ресурс] Издательство: Директ-Медиа, 2017 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455512&sr=1.
2. Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие Издательство: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015 ISBN: 978-5-8265-1401-6 Режим доступа http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661&sr=1
3. Салдаева Е. Ю., Цветкова Е. М. Управление качеством: учебное пособие

5.3. Периодические издания:

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Вопросы экономики
3. Генеральный директор
4. Экономика: теория и практика
5. Экономика устойчивого развития
6. Проблемы теории и практики управления
7. Экономические стратегии
8. Экономика устойчивого развития

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. 1 Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Издательский Дом ИНФРА-М» (доступ через Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ). URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
3. Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ, который является специфично организованной ЭБС, дополненной развитой системой функций обучения. URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
4. Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.edu.ru/>.
5. Сообщество менеджеров. <http://www.e-xecutive.ru>
6. Административно-управленческий портал. URL: <http://www.aup.ru>
7. Журнал «Секрет фирмы». URL: <http://secretmag.ru>
8. Экспертный канал «Открытая экономика». URL: <http://www.opec.ru>
9. Деловая пресса. URL: <http://www.businesspress.ru/>
10. Каталог электронных библиотек. URL: <http://www.allbest.ru/libraries.htm>.
11. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/>
12. Коллекция журналов издательства Elsevier на портале ScienceDirect <http://www.sciencedirect.com/>
13. URL: <http://expert.ru/> – Официальный сайт журнала «Эксперт» и Рейтингового агентства «Эксперт».

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общие рекомендации по осуществлению самостоятельной работы представлены в методических указаниях, которые составлены в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по 27 и 38 УГСН. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол No 8 от 29 июня 2017 г. Предназначены для студентов экономического факультета всех специальностей и направлений подготовки. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием образовательных технологий.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Для подготовки к лекциям необходимо изучить основную и дополнительную литературу по заявленной теме и обратить внимание на те вопросы, которые предлагаются к рассмотрению в конце каждой темы. При изучении основной и дополнительной литературы, студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции при выполнении следующих условий:

- 1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;
- 2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;
- 3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности менеджера;
- 4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;
- 5) разработка предложений преподавателю в части доработки и совершенствования учебного курса;

6) подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по антикоррупционным проблемам.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются студентами знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

В ходе самоподготовки к практическим занятиям студент осуществляет сбор и обработку материалов по тематике его исследования, используя при этом открытые источники информации (публикации в научных изданиях, аналитические материалы, ресурсы сети Интернет и т.п.), а также практический опыт и доступные материалы объекта исследования.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на практических (семинарских) занятиях.

Самостоятельная работа студентов проводится с целью закрепления и систематизации теоретических знаний, формирования практических навыков по их применению при решении экономических задач в выбранной предметной области. Самостоятельная работа включает: изучение основной и дополнительной литературы, проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовку к практическим занятиям, подготовка рефератов, докладов, подготовка к заданиям.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов

периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе теоретического и аналитического инструментария, используемого в рамках данной отрасли знания.

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют доклады, сообщения, задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленных компетенций, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, материалы для публичного их представления и обсуждения.

Подготовка *сообщения, доклада-презентации* – закрепление теоретических основ и проверка знаний студентов по вопросам основ и практической организации научных исследований, умение подбирать, анализировать и обобщать материалы, раскрывающие связи между теорией и практикой. Подготовка презентации предполагает творческую активность слушателя, умение работать с литературой, владение методами анализа данных и компьютерными технологиями их реализации.

Проведение дискуссий и решение практических заданий является интерактивной частью обучения, способствуют приобретению не только знаний по теме лекции, но и навыков исследовательской и аналитической деятельности: формирование более глубоких знаний по теме занятия, а также развитие навыков поиска, анализа необходимой информации, навыков публичной защиты своей позиции.

Текущий контроль самостоятельной работы студентов осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

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

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для обеспечения учебного процесса используются такие программные средства как: Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus.

8.2 Перечень информационных справочных систем

Обучающимся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор,

	лекционного типа	экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 201А, 202А, 205А, 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 5043Л, а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 201А, 202А, 205А, 520А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Ауд.А208Н Кафедра экономики и управления инновационными системами ауд. 205Н
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. А208Н, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 5043Л, 201А, 202А, 205А, 520А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
5.	Самостоятельная работа	Помещения для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин Ауд. 201Н, 202Н, 213А, 218А