



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. проректора

_____ А.В. Троицкий

«__»_____ 2023 г.

***ИНСТИТУТ РАКЕТНО-КОСМИЧЕСКОЙ
ТЕХНИКИ И ТЕХНОЛОГИИ МАШИНОСТРОЕНИЯ***

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

МОДУЛЬ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки: 27.03.02 *Управление качеством*

Профиль: *Управление качеством в машиностроении*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, заочная*

Королев
2023

Рабочая программа является составной частью основной профессиональной образовательной программы и проходит рецензирование со стороны работодателей в составе основной профессиональной образовательной программы. Рабочая программа актуализируется и корректируется ежегодно.

Автор: Озерский М.Д. Рабочая программа дисциплины: «Всеобщее управление качеством» – Королев МО: «Технологический университет», 2023

Рецензент: д.т.н., доц. Антипова Т.Н.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки бакалавров 27.03.02 Управление качеством и Учебного плана, утвержденного Ученым советом Университета.

Протокол № 9 от 11.04.2023г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Воейко О.А. к.т.н., доцент 	Воейко О.А. к.т.н., доцент		
Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания кафедры	№11 от 28.03.2023			

Рабочая программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО  Ю.С. Попова к.э.н.

Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:

Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания УМС	№ 5 от 11.04.2023			

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Цель дисциплины: дать представление о построении эффективно функционирующих систем менеджмента качества в современных организациях.

В процессе обучения студент приобретает и совершенствует следующие компетенции.

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

ОПК-9 Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией.

Основными задачами дисциплины являются:

1. Изучение основных понятий объектов управления качеством, этапов развития менеджмента качества, концепций и принципов философии качества, формулируемых основоположниками учения о качестве;
2. Изучение теоретических основ всеобщего управления качеством;
3. Изучение теории познания и системы углубленных знаний (спираль создания и накопления знаний), позволяющих понять суть TQM;
4. Изучение целей в области управления качеством, способов и приемов осуществления управленческой деятельности, разработки и принятия обоснованных решений, разработки программы качества, процессов планирования качества, соответствующих принципам TQM;
5. Изучение международных особенностей TQM и особенностей внедрения TQM в России;
6. Изучение принципов инновационных начинаний, обеспечивающих, внедрение TQM в компаниях;
7. Изучение направлений совершенствования бизнес-процессов и направлений использования бенчмаркинга в компаниях, внедряющих TQM.

Показатель освоения компетенции отражают следующие индикаторы:

Трудовые действия:

- ОПК-8.3. Анализирует результаты исследований профессиональной информации и делает на их основании количественные и качественные выводы, дает на их основании рекомендации по принятию решений

- ОПК-9.2. Проводит работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством

Необходимые умения:

- ОПК- 8.2. Владеет навыками системного подхода к выбору математических методов для решения конкретных задач в профессиональной деятельности.

Необходимые знания:

- ОПК-8.1. Формулирует математические постановки управленческих задач, переходит от управленческих постановок задач к математическим моделям
- ОПК-9.1. Знает цели, принципы, формы и правила подтверждения соответствия

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

Дисциплина реализуется кафедрой управления качеством и стандартизации.

Дисциплина базируется на ранее изученных дисциплинах: «Введение в профессию», «Основы управления качеством продукции и инновациями», «Консалтинг в управлении качеством и инновациями», «Промышленные технологии в управлении качеством и инновациях» и компетенциях ОПК-3, ОПК-5, ОПК-8, ОПК-9, ОПК-11, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4.

Знания и компетенции, полученные при освоении дисциплины, являются базовыми при выполнении выпускной квалификационной работы бакалавра.

3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины для студентов очной формы составляет 3 зачетных единиц, **108** часов.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр ...	Семестр ...	Семестр 7	Семестр ...
Общая трудоемкость	108			108	108
Очная форма обучения					
Аудиторные занятия	48			48	
Лекции (Л)	16			16	
Практические занятия (ПЗ)	32			32	
Лабораторные работы (ЛР)	-			-	

Практическая подготовка	-			-	
Самостоятельная работа	60			60	
Курсовые работы (проекты)	-			-	
Расчетно-графические работы	-			-	
Контрольная работа, домашнее задание	К.Р.			-	
Текущий контроль знаний (7 - 8, 15 - 16 недели)	Тест			+	
Вид итогового контроля	зачет/ экзамен			зачет	
Виды занятий	Всего часов	Курс ...	Курс ...	Курс ...	Курс 5
Заочная форма обучения					
Аудиторные занятия	12				12
Лекции (Л)	4				4
Практические занятия (ПЗ)	8				8
Лабораторные работы (ЛР)	-				-
Практическая подготовка	-				-
Самостоятельная работа	96				96
Курсовые работы	-				-
Расчетно-графические работы	-				-
Контрольная работа, домашнее задание	К.Р.				+
Текущий контроль знаний (7 - 8, 15 - 16 недели)	тест				+
Вид итогового контроля	зачет/ экзамен				зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Наименование тем	Лекции, час очное/заочное	Практические занятия, час очное/заочное	Лабораторные занятия, час очное/заочное	Занятия в интерактивной форме, час очное/заочное	Код компе- тенций
Тема1. Проблемные вопросы обеспечения высокого качества продукции.	2/0,5	4/1	-	2/-	ОПК-8 ОПК-9
Тема2. Теоретические основы Всеобщего управления качеством	2/0,5	4/1	-	2/-	ОПК-8 ОПК-9
Тема3. Междунаро- дные особенности TQM. Особенности	2/0,5	4/1	-	2/1	ОПК-8 ОПК-9

внедрения TQM в России					
Тема 4. Основные принципы программы инноваций при внедрении TQM.	2/0,5	4/1	-	2/1	ОПК-8 ОПК-9
Тема 5. Методы определения индексов потребительской удовлетворенности	2/0,5	4/1	-	2/1	ОПК-8 ОПК-9
Тема 6. Различие в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM	2/0,5	4/1	-	2/1	ОПК-8 ОПК-9
Тема 7. Экономика качества в TQM	2/0,5	4/1	-	2/-	ОПК-8 ОПК-9
Тема 8. Управление знаниями и образовательные принципы TQM	1/0,5	2/0,5	-	2/-	ОПК-8 ОПК-9
Тема 9. Совершенствование бизнес-процессов и бенчмаркинга	1	2/0,5	-	2/-	ОПК-8 ОПК-9
ИТОГО:	16/4	32/8	-/-	18/4	

4.2 Содержание тем дисциплины

Тема 1. Проблемные вопросы обеспечения высокого качества продукции.

Теории мотивации человека: теория иерархии потребностей, выдвинутая английским ученым Абрахамом Маслоу в 50-е годы XX века, и теория двух факторов, разработанная в 60-е годы XX века немецким ученым Фредериком Герцбергом. Фазы становления основных этапов философии качества: отбраковки, управления качеством, постоянного повышения качества и планирования качества. Роль стандартов серии ИСО 9000 в реализации общих требований построения системы управления на предприятии, гарантирующих высокое качество выпускаемой продукции. Проблемы, стоящие сегодня перед российскими предприятиями, по их адаптации к условиям рыночной экономики.

Тема 2. Теоретические основы всеобщего управления качеством.

Эволюция подходов к управлению качеством. Концепции TQM (фокусирование всей деятельности компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей, обеспечение возможности участия каждого в процессе достижения главной цели – удовлетворять запросы потребителя). Трилогия Джурана. Циклы и принципы постоянного улучшения Деминга (14 принципов и 5 смертельных болезней). Премия Деминга (Япония). Национальная премия за качество М. Болдриджа, США. Европейская премия за качество (EQA). Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Преимущества TQM. Проблемы, которые могут возникнуть при внедрении всеобщего управления качеством.

Тема 3. Международные особенности TQM. Особенности внедрения TQM в России.

Развитие японской философии TQM. Менеджмент качества в США. Европейская политика в области качества. Трудности и причины (подводные камни) внедрения принципов Деминга в российские компании.

Тема 4. Основные принципы программы инноваций при внедрении TQM.

Основные принципы начальной программы TQM. Характер инновационных изменений. Требуемые условия для нововведений. Внедрение основных модулей для инновационных начинаний (13 модулей).

Тема 5. Методы определения индексов потребительской удовлетворенности.

Показатели (параметры) качества услуг и изделий. Взгляды на понятия ценности и дефектности продукта. Влияние ценности и стоимости на рыночные возможности современного производителя. Определение нужд потребителя (понятие - дерево потребительской удовлетворенности). Методы определения индексов потребительской удовлетворенности. Карта профилей потребительской удовлетворенности. Европейский индекс удовлетворенности потребителя.

Тема 6. Различия в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM.

Анализ существующих типов структур управления предприятием с точки зрения их соответствия идеям современного менеджмента качества (TQM). Рассмотрены иерархические структуры (линейная, линейно-функциональная), дивизиональная, штабная, матричная. Основное различие в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM (функциональный и

процессный подходы). Новые принципы работы с кадрами. Новые критерии оплаты работы.

Тема 7. Экономика качества в TQM.

Экономические категории качества. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества. Влияние новых факторов на характер затрат. Классификация затрат на качество. Управление затратами на качество.

Тема 8. Управление знаниями и образовательные принципы TQM

Стратегии управления знаниями (кодификации и персонификации). Информационные технологии в управлении знаниями. Создание системы управления знаниями. Принципы TQM и реинжиниринг в образовании.

Тема 9. Совершенствование бизнес-процессов и использование бенчмаркинга.

Понятия непрерывного и радикального совершенствования (различие в методических подходах). Структура бизнес-процессов. Модели разработки концепции TQM (3 типа моделей). Виды бенчмаркинга.

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

1. «Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)».
2. Рабочая тетрадь.

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

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) приведена в Приложении 1 к рабочей программе.

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

Основная литература:

1. Магер, Владимир Евстафьевич. Управление качеством : Учебное пособие. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 176 с. -

ISBN 978-5-16-004764-5. - Электронная программа (визуальная). Электронные данные : электронные. URL: <http://znanium.com/go.php?id=1052442>

2. Абаев, Алан Лазаревич. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : Учебник. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 433 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03141-0. URL: <http://znanium.com/go.php?id=1045616>

3 . Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. - 3-е изд., стер. - : Лань, 2019. - 180 с. - Книга из коллекции Лань - Инженерно-технические науки. - ISBN 978-5-8114-2921-9. URL: <https://e.lanbook.com/book/111206>

Дополнительная литература:

1. Петухова, Л. В. Всеобщее управление качеством [электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В., С. М., С. Г. ; Петухова Л.В., Горюнова С.М., Смердова С.Г. - Казань : КГТУ, 2010. - 89с. ; нет. - ISBN 978-5-7882-0901-2. URL: <http://rucont.ru/efd/2276301>.

2 . Управление качеством / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан ; Е.Н. Михеева; М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. - ISBN 978-5-394-01078-1. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

3. Глоссарий по управлению качеством и инновациями [Текст] : учебное пособие / Под ред. Т.Е. Старцевой. - Королев М.О. : МГОТУ : Канцлер, 2017. - 318 с. - ISBN 978-5-91730-713-8.

Рекомендуемая литература:

1. Строителев В.Н. Основы обеспечения качества. Конспект лекций. КИУЭС, 2009.
2. Управление качеством: Учебник для вузов в 2-х томах. Под редакцией профессора Азарова В.Н. М.: 2011.
3. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. – М.: Радио и связь, 2011
4. Методы всеобщего управления качеством/Учебник – М.: МИЭМ, 2007. Никифоров А.Д.
5. Управление качеством: Учебник под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., М.: Юнити-ДАНА, 2007.

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

1. tadviser.ru/index.php
2. otherreferats.allbest.ru

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к рабочей программе.

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

**Перечень программного обеспечения: *MSOffice*,
Информационные справочные системы:**

1. Электронные ресурсы библиотеки Университета
2. Консультант Плюс.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);
- комплект электронных презентаций / слайдов

Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
- рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет;

Проведение компьютерного тестирования осуществляется в компьютерном классе университета, а также с использованием возможностей информационно-образовательной среды.

Перечень материально-технического обеспечения:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских и практических занятий (оборудованные учебной мебелью);

- библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы, учебно-научную лабораторию социологических исследований.

***ИНСТИТУТ РАКЕТНО-КОСМИЧЕСКОЙ
ТЕХНИКИ И ТЕХНОЛОГИИ МАШИНОСТРОЕНИЯ***

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

«ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

(Приложение 1 к рабочей программе)

Направление подготовки: 27.03.02 *Управление качеством*

Профиль: *Управление качеством в машиностроении*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, заочная*

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)*	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, обучающийся приобретает:		
				Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
	ОПК-8	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	Тема 1-9	ОПК-8.3. Анализирует результаты исследований профессиональной информации и делает на их основании количественные и качественные выводы, дает на их основании рекомендации по принятию решений	ОПК-8.2. Владеет навыками системного подхода к выбору математических методов для решения конкретных задач в профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Формулирует математические постановки управленческих задач, переходит от управленческих постановок задач к математическим моделям
	ОПК-9	Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	Тема 1-9	ОПК-9.2. Проводит работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством	-	ОПК-9.1. Знает цели, принципы, формы и правила подтверждения соответствия

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

Код компетенции	Инструменты, оценивающие сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерии оценки
ОПК-8 ОПК-9	<i>1. Представление доклада или презентации</i>	А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов Б) частично сформирована: • компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла; • компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла;	Проводится в письменной и/или устной форме. Критерии оценки: 1. Соответствие содержания доклада заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке работы (1 балл). 3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл). 4. Качество самой представленной

		В) не сформирована (компетенция не сформирована) – 2 и менее баллов	работы (1 балл). 5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.
--	--	---	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Темы доклада:

1. Теоретические основы всеобщего управления качеством.
2. Международные особенности TQM.
3. Особенности внедрения TQM в России.
4. Основные принципы программы инноваций при внедрении TQM.
5. Методы определения индексов потребительской удовлетворенности
6. Различие в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM.
7. Экономика качества в TQM.
8. Совершенствование бизнес-процессов и бенчмаркинга.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Формой контроля знаний по дисциплине «Всеобщее управление качеством» являются две текущие аттестации в виде электронного тестирования на зачетных неделях и итоговая аттестация в форме зачета с оценкой в устной форме.

Неделя текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающих знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
в соответствии с учебным планом	тестирование 1	ОПК-8 ОПК-9	30 вопросов	Компьютерное тестирование; время на тестирование -30 мин.	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Не явка -0 Удовлетворительно -от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
в соответствии с учебным планом	тестирование 2	ОПК-8 ОПК-9	30 вопросов	Компьютерное тестирование; время на тестирование – 30 мин.	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Не явка -0 Удовлетворительно от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
в соответствии с учебным планом	Зачет с оценкой	ОПК-8 ОПК-9	2 вопроса	Экзамен проводится в устной форме путем ответа на вопросы. Время, отведенное на подготовку и сдачу зачета – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета	Критерии оценки: «отлично»: 1.знание основных понятий предмета; 2.умение использовать и применять полученные знания на практике; 3.работа на семинарских и практических занятиях; 4.знание основных научных теорий дисциплины; 5.ответ на вопросы билета. «хорошо»: 1.знание основных понятий предмета; 2.знание основных научных теорий дисциплины; 3.работа на семинарских и практических занятиях; 4.допускает ошибки при применении полученных знаний на практике; 5.ответ на вопросы билета. «удовлетворительно»: 1.знание основных понятий предмета; 2.допускает ошибки в знаниях основных научных теорий дисциплины; 3.работа на семинарских и практических занятиях; 4.допускает ошибки при применении полученных знаний на практике;

					<p>5.ответ на вопросы билета. «Не зачтено»: -демонстрирует частичные знания по темам дисциплины; -незнание основных понятий предмета; -неумение использовать и применять полученные знания на практике; -не работал на семинарских и практических занятиях; -не отвечает на вопросы.</p>
--	--	--	--	--	---

Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся, согласно приказу «О внедрении новой балльно-рейтинговой системы контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся».

4.1. Вопросы, выносимые на тестирование:

Вопрос 1. Какое название получила Саратовская система управления качеством?

- БИП
- НОРМ
- КАНАРСПИ
- СБТ

Вопрос 2. Какое название получила Горьковская система управления качеством?

- БИП
- НОРМ
- КАНАРСПИ
- СБТ

Вопрос 3. Какое название получила Львовская система управления качеством?

- БИП
- НОРМ
- КАНАРСПИ
- СБТ

Вопрос 4. Какое название получила Ярославская система управления качеством?

- БИП
- НОРМ
- КАНАРСПИ
- СБТ

Вопрос 5. Каким термином определена концепция,

- предусматривающая всестороннее целенаправленное и хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством
- управление качеством
- стандартизация
- всеобщее управление качеством

Вопрос 6. Дать определение TQM

- это сосредоточенный на качестве, сфокусированный на заказчике (потребителе), основывающийся на фактах, управляемый командный процесс
- это система управления, основанная на производстве качественных с точки зрения производителя продукции и услуг
- это система управления, основывающаяся на стандартах
- это система управления, учитывающая достижения научно-технического прогресса

Вопрос 7. Что является ключевым понятием в бизнесе?

- качество работ, направленное на наиболее полное удовлетворение потребностей заказчиков
- качество системы управления организацией
- качество системы управления персоналом
- качество поставок сырья, материалов и комплектующих изделий.

Вопрос 8. В суть первого этапа управления качеством?

- заложить основы статистического управления качеством
- заложить основы системного подхода к управлению качеством
- внедрить концепцию тотального (всеобщего) контроля качества

4.2. Вопросы, выносимые на зачет

1. Перечислите основные потребности человека по А. Маслоу.
2. Перечислите основные фазы становления современной философии качества.
3. Дайте краткую характеристику фазам становления современной философии качества.
4. Назовите имена ученых, внесших наибольший вклад в развитие TQM.
5. На какой фазе, по вашему мнению, находится большинство организаций России.
6. Перечислите базовые концепции TQM.
7. Кто такие внутренние и внешние потребители.
8. Почему возникают расхождения в оценках качества поставщика и потребителя.
9. Что такое «процесс».
10. Какие виды протекающих в организации процессов вы знаете.
11. Какова роль «владельца процесса».

12. Основные пути преодоления сопротивления изменениям в организации.
13. Как изменилась роль системы контроля процесса.
14. Назовите две основные стратегии улучшения работы организации.
15. Что нового вносит TQM в отношения «руководитель-исполнитель».
16. Поясните, что такое «базирование решений на фактах».
17. Какова роль премий за качество в развитии системы качества организаций.
18. Какие премии за качество вы знаете.
19. Как изменилась сама роль образования в современном менеджменте качества.
20. В чем состоит реинжиниринг образования.
21. В чем заключается классический подход к оценке дохода организации.
22. Как традиционно можно определить оптимальный уровень затрат на качество.
23. В чем состоит отличие концепции качества TQM от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество.
24. Почему традиционная точка зрения на проблему «качество-затраты» не соответствует современным реальностям развития бизнеса.
25. Из каких составляющих состоят затраты на соответствие и на несоответствие.
26. Как окупаются затраты на качество.
27. Как собирается информация, необходимая для расчета затрат на качество.
28. Перечислите основные принципы управления затратами на качество.
29. Назовите основные черты непрерывного и радикального совершенствования.
30. Что понимается под «реинжинирингом».
31. Что такое бенчмаркинг.
32. Какова последовательность действий при реинжиниринге бизнес – процессов.
33. Чем отличается модель бизнеса от моделей TQM.
34. Какова роль цикла «планируй – делай – проверяй – действуй» в реинжиниринге организаций.
35. Назовите виды бенчмаркинга.

**ИНСТИТУТ РАКЕТНО-КОСМИЧЕСКОЙ
ТЕХНИКИ И ТЕХНОЛОГИИ МАШИНОСТРОЕНИЯ**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ**

«ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

(Приложение 2 к рабочей программе)

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством

Профиль: Управление качеством в машиностроении

Уровень высшего образования: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Королёв
2023

1. Общие положения

Цель дисциплины: дать представление о построении эффективно функционирующих систем менеджмента качества в современных организациях.

Задачи дисциплины:

1. Изучение основных понятий объектов управления качеством, этапов развития менеджмента качества, концепций и принципов философии качества, формулируемых основоположниками учения о качестве;
 1. Изучение теоретических основ всеобщего управления качеством;
 2. Изучение теории познания и системы углубленных знаний (спираль создания и накопления знаний), позволяющих понять суть TQM;
 3. Изучение целей в области управления качеством, способов и приемов осуществления управленческой деятельности, разработки и принятия обоснованных решений, разработки программы качества, процессов планирования качества, соответствующих принципам TQM;
4. Изучение международных особенностей TQM и особенностей внедрения TQM в России;
5. Изучение принципов инновационных начинаний, обеспечивающих, внедрение TQM в компаниях;
6. Изучение направлений совершенствования бизнес-процессов и направлений использования бенчмаркинга в компаниях, внедряющих TQM.

2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: **Основы качества**

1. Теории мотивации человека: Теория иерархии потребностей, выдвинутая английским ученым Абрахамом Маслоу в 50-е годы XX века; теория двух факторов, разработанная в 60-е годы XX века немецким ученым Фредериком Герцбергом.
2. Стандарты серии ИСО 9000 и их роль в реализации общих требований построения системы управления качеством на предприятиях, гарантирующих высокое качество выпускаемой продукции.
3. Проблемы, стоящие сегодня перед российскими предприятиями по адаптации к условиям рыночной экономики.

Продолжительность 4/1 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: **Теоретические основы всеобщего управления качеством**

1. Этапы развития подходов к управлению.
 2. Концепции TQM.
 3. Вклад учителей: Деминга, Джурана, Кросби в совершенствование системы управлением качеством.
 4. Премии в области качества за рубежом: Деминга (Япония), национальная премия за качество М.Болдриджа (США), европейская премия за качество (EQA),
 5. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
 6. Преимущества TQM и проблемы, которые могут возникнуть при внедрении всеобщего управления качеством.
- Продолжительность 4/1 часа.

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: **Международные особенности TQM. Особенности внедрения TQM в России**

1. Развитие японской философии TQM (повышение квалификации персонала путем обучения, планирование разработок, установление показателей работы компании, структурирование политики компании).
2. Менеджмент качества в США (изучение и преодолении проблем конкуренции, установление уровней зрелости компании).
3. Европейская политика в области качества (исследование и внедрение эффективных стратегий управления качеством).
4. Трудности и причины (подводные камни) внедрения принципов Деминга в российские компании (провести анализ внедрения каждого из 14 принципов Деминга в России).

Продолжительность 4/1 часа.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: **Основные принципы программы инноваций при внедрении TQM**

1. Принципы, способствующие внедрению инновационных изменений.
Суть основных модулей (направлений деятельности), направленных на внедрение инновационных начинаний.

Продолжительность 4/1 часа..

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: **Методы определения индексов потребительской удовлетворенности**

1. Связь понятий ценность продукта и удовлетворенность потребителя?
2. Дерево потребительской удовлетворенности?
3. Факторы, определяющие имидж компании?

4. Методы определения нужд потребителей.
5. Количественные оценки степени удовлетворенности потребителя.
6. Карта профилей потребительской удовлетворенности.
7. Продолжительность 4/1 часа.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: Различия в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM

1. Организационные структуры управления.
2. Сопоставьте преимущества и недостатки каждой структуры управления.
3. Основное различие в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM.
4. Новые принципы работы с кадрами.
5. Новые критерии оплаты работы.
6. Основные пути преодоления сопротивления изменениям в организации

Продолжительность 4/1 часа.

Практическое занятие 7 Проведение семинара

Тема: Экономика качества в TQM

1. Классический подход к оценке дохода организации?
2. Традиционно подход к определению оптимального уровня затрат на качество.
3. Отличие концепции качества TQM от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество.
4. Почему традиционная точка зрения на проблему «качество – затраты» не соответствует современным реальностям развития бизнеса?.
5. Как окупаются затраты на качество?
6. Как собирается информация, необходимая для расчета затрат на качество?
7. Перечислите основные принципы управления затратами на качество.

Продолжительность 4/1 часа.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия **Проведение семинара**

Тема. Управление знаниями и принципы TQM

1. Суть стратегий кодификации и персонификации.
- 2..Информационные технологии, используемые в управлении знаниями.
3. Построение системы управления знаниями.
- 4.Связь принципов TQM с реинжинирингом в образовании.

Продолжительность 2/0,5 ч.

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: **Проведение семинара**

Тема: Совершенствование бизнес-процессов и бенчмаркинга

1. Основные черты непрерывного и радикального совершенствования.
2. Что такое бизнес-процесс?.
3. Понятие «реинжиниринг».
4. Понятие «бенчмаркинг».
5. Последовательность действий при реинжиниринге бизнес-процессов.
6. Какова роль цикла «планируй – делай – проверяй - действуй» в реинжиниринге организации.
7. Виды бенчмаркинга. 2/0,5 часа.

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование блока (раздела) дисциплины	Виды СРС
1.	<i>Этапы развития систем менеджмента качества в зарубежных странах и в России</i>	Подготовка рефератов, Примерная тематика рефератов <i>1. Этапы развития СМК в США</i> <i>2. Этапы развития СМК в Японии</i> <i>3. Этапы развития СМК в Западной Европе</i> <i>4. Основные направления программы научно-технического развития России</i>
2.	<i>Достижения выдающихся зарубежных ученых в области качества</i>	<i>1. Работы Деминга</i> <i>2. Работы Джурана</i> <i>3. Работы Фейгенбаума</i> <i>4. Работы Кросби.</i>

5. Указания по проведению контрольных работ

5.1. Требования к структуре.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

5.2. Требования к содержанию (основной части).

1. Во введении обосновывается актуальность темы, определяется цель работы, задачи и методы исследования.

2. При определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать. Так, в качестве цели не следует употреблять глагол «сделать». Правильно будет использовать глаголы: «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.

3. Основная часть работы включает 2 - 4 вопроса, каждый из которых посвящается решению задач, сформулированных во введении, и заканчивается констатацией итогов.

4. Приветствуется иллюстрация содержания работы таблицами, графическим материалом (рисунками, схемами и т.п.).

5. Необходимо давать ссылки на используемую Вами литературу.

6. Заключение должно содержать сделанные автором работы выводы, итоги исследования.

7. Вслед за заключением идет список литературы, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах, и должны быть соответственно пронумерованы.

5.3. Требования к оформлению.

Объём контрольной работы – ... страниц формата А 4, напечатанного с одной стороны текста (1,5 интервал, шрифт Times New Roman).

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Магер, Владимир Евстафьевич. Управление качеством : Учебное пособие. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 176 с. - ISBN 978-5-16-004764-5. - Электронная программа (визуальная). Электронные данные : электронные. URL: <http://znanium.com/go.php?id=1052442>
2. Абаев, Алан Лазаревич. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : Учебник. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 433 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03141-0. URL: <http://znanium.com/go.php?id=1045616>
3. . Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. - 3-е изд., стер. - : Лань, 2019. - 180 с. - Книга из коллекции Лань - Инженерно-технические науки. - ISBN 978-5-8114-2921-9. URL: <https://e.lanbook.com/book/111206>

Дополнительная литература:

1. Петухова, Л. В. Всеобщее управление качеством [электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В., С. М., С. Г. ; Петухова Л.В., Горюнова С.М., Смердова С.Г. - Казань : КГТУ, 2010. - 89с. ; нет. - ISBN 978-5-7882-0901-2.

URL: <http://rucont.ru/efd/2276301>.

2. Управление качеством / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан ; Е.Н. Михеева; М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. - ISBN 978-5-394-01078-1.

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

3. Глоссарий по управлению качеством и инновациями [Текст] : учебное пособие / Под ред. Т.Е. Старцевой. - Королев М.О. : МГОТУ : Канцлер, 2017. - 318 с. - ISBN 978-5-91730-713-8.

Рекомендуемая литература:

1. Строителев В.Н. Основы обеспечения качества. Конспект лекций. КИУЭС, 2009.
2. Управление качеством: Учебник для вузов в 2-х томах. Под редакцией профессора Азарова В.Н. М.: 2011.
3. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. – М.: Радио и связь, 2011
4. Методы всеобщего управления качеством/Учебник – М.: МИЭМ, 2007. Никифоров А.Д.
5. Управление качеством: Учебник под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., М.: Юнити-ДАНА, 2007.

7.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://ru.wikipedia.org/wiki><http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section2.html>
<http://www.klubok.net/pageid597.html>

8.Перечень информационных технологий

1. Перечень программного обеспечения: MSOffice
- Информационные справочные системы:**
- 2.Электронные ресурсы библиотеки Университета.
 - 3.Консультант Плюс.