Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Новгородский филиал
(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала)

УТВЕРЖДЕНО
Директор
_____А.В.Костюкова

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Эффективное государственное и муниципальное управление
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.ДВ.08.01Управление качеством
(код и наименование РПД)

38.03.04. Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

очная, очно-заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора - 2023

Великий Новгород, 2023 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 1 из 21

Автор(ы)–составитель(и):
к.г.н., доцент, кафедр ЭиФДавыдова С.Г.

Заведующий кафедрой теории и практики управленияд.э.н., доцент Костюков А.В.

РПД «Управление качеством» одобрена на заседании кафедры теории и практики управления.

Протокол от 16 мая 2023 года № 8.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 2 из 21

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
7.1. Основная литература
7.2. Дополнительная литература
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
7.4. Интернет-ресурсы
7.5. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 3 из 21

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.08.01«Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-2	способен определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры	ПКс-2.3	способен определять параметры качества управленческих решений, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры
ПКс-4	способен использовать эффективные методы управления государственными и муниципальными (в том числе, инвестиционными) проектами и программами, методы рационального распределения ресурсов, а также оценивать их эффективность	ПКс-4.3	способен использовать эффективные методы управления государственными и муниципальными инвестиционными проектами, а также оценивать их эффективность

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	ПКс-2.3	на уровне знаний*:* знать параметры качества управленческих решений, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры
		на уровне умений уметь определять параметры качества управленческих решений, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры
		на уровне навыков обладает навыками определения параметров качества управленческих решений, выявления отклонений и принятия корректирующих мер
	ПКс-4.3	на уровне знаний*:*

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 4 из 21

		знать эффективные методы управления государственными и муниципальными инвестиционными проектами, а также знать как оценивать их эффективность
		на уровне умений уметь использовать эффективные методы управления государственными и муниципальными инвестиционными проектами, а также оценивать их эффективность
		на уровне навыков обладать навыками использования эффективных методов управления государственными и муниципальными инвестиционными проектами, а также оценки их эффективности

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

общий объем дисциплины 3з.ед (81астр.часа/ 108акад.часа),количество астрономических и соответствующих им академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по очной форме обучения: лекции – 12/16; практические занятия – 24/32 и на самостоятельную работу обучающихся – 45/60

количество астрономических и соответствующих им академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по очно-заочной форме обучения: лекции – 6/8; практические занятия – 13,5/18 и на самостоятельную работу обучающихся – 61,5/82;

количество астрономических и соответствующих им академических часов, выделенных на практическую подготовку – не предусмотрено;

место дисциплины в структуре образовательной программы - «Управление качеством» имеет индекс Б1.В.ДВ.08.01, читается 7 семестре для очной и 8 для очно-заочной формы обучения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР	
Тема 1.	Эволюция и многоаспектность категории «качество»	8	1		2	5	КЛ, ПЗ
Тема 2.	Введение в дисциплину	8	1		2	5	КЛ, ПЗ

[1]Формы текущего контроля успеваемости: конспект лекций (КЛ), групповая дискуссия (Д), круглый стол (КС), деловая игра (ДИ), практические упражнения, задания (ПЗ)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 5 из 21

	«Управление качеством»							
Тема 3.	Методологические основы курса«Управление качеством»	8	1		2		5	КЛ, ПЗ
Тема 4.	Формирование и развитие научных школ управления качеством. Классификация методов управления качеством.	8	1		2		5	КЛ, ПЗ
Тема 5.	Системный подход к управлению качеством	8	1		2		5	КЛ, ПЗ
Тема 6.	Содержание современных подходов к управлению качеством.	18	1		2		5	КЛ, ПЗ
Тема 7	Управление взаимоотношениями с потребителем.	8	1		2		5	КЛ, ПЗ
Тема 8	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	11	2		4		5	КЛ, ПЗ
Тема 9	Управление качеством в процессе закупок	11	2		4		5	КЛ, ПЗ
Тема 10	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	11	2		4		5	КЛ, ПЗ
Тема 11	Формирование государственной политики в области качества	11	2		4		5	КЛ, ПЗ
Тема 12	Международные и национальные премии в области качества	8	1		2		5	КЛ, ПЗ
Промежуточная аттестация			-	-	-		-	**зачет**
Всего:		**108**	**16**	**-**	**32**		**60**	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 6 из 21

работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)[2];

ЛР –лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)[3];

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ)[4];

КСР –индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)[5];

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР– самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[6], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1.	Эволюция и многоаспектность категории «качество»	10	1		2		7	КЛ, ПЗ
Тема 2.	Введение в дисциплину «Управление качеством»	10	1		2		7	КЛ, ПЗ
Тема 3.	Методологическ	10			2			КЛ, ПЗ

[2]Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

[3]См.абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

[4]См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказомМинобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

[5]Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказомМинобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

[6]Формы текущего контроля успеваемости: конспект лекций (КЛ), групповая дискуссия (Д), круглый стол (КС), деловая игра (ДИ), практические упражнения, задания (ПЗ)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 7 из 21

	ие основы курса«Управление качеством»		1				7	
Тема 4.	Формирование и развитие научных школ управления качеством. Классификация методов управления качеством.	10	1		2		7	КЛ, ПЗ
Тема 5.	Системный подход к управлению качеством	8,5	0,5		1		7	КЛ, ПЗ
Тема 6.	Содержание современных подходов к управлению качеством.	8,5	0,5		1		7	КЛ, ПЗ
Тема 7	Управление взаимоотношениями с потребителем.	8,5	0,5		1		7	КЛ, ПЗ
Тема 8	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	8,5	0,5		1		7	КЛ, ПЗ
Тема 9	Управление качеством в процессе закупок	8,5	0,5		1		7	КЛ, ПЗ
Тема 10	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	8,5	0,5		2		6	КЛ, ПЗ
Тема 11	Формирование государственной политики в области качества	8,5	0,5		2		6	КЛ, ПЗ
Тема 12	Международные и национальные премии в области качества	8,5	0,5		1		7	КЛ, ПЗ
Промежуточная аттестация			-	-	-		-	**зачет**
Всего:		**108**	**8**	**-**	**18**		**82**	

3.2. Содержание дисциплины

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 8 из 21

Тема 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество»

Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество в русской философии и культуре. Современные подходы к определению содержания категории «качество».

Тема 2.Введение в дисциплину «Управление качеством»

Необходимость изучения дисциплины в системе подготовки государственных служащих. Предмет, объекты изучения и задачи курса. Терминология курса.

Тема 3.Методологические основы курса«Управление качеством»

Уровни управления качеством. Принципы и функции управления качеством. Классификация методов управления качеством.

Тема 4.Формирование и развитие научных школ управления качеством.

Становление научных основ управления качеством. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Формирование и развитие американской школы управления качеством. Основные положения японской школы управления качеством.

Тема 5.Системный подход к управлению качеством

Необходимость и содержание системного подхода управлению качеством. Классификация и характеристика моделей систем качества. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством. Гармония взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО серии 9000.

Тема 6. Содержание современных подходов к управлению качеством.

Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

Тема 7.Управление взаимоотношениями с потребителем.

Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношения с потребителями. Исследование удовлетворенности потребителей.

Тема 8.Управление качеством в процессе проектирования и разработок

Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. Основные элементы процесса проектирования и разработки. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.

Тема 9.Управление качеством в процессе закупок

Элементы управление качеством в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

Тема 10.Управление качеством в процессе производства и обслуживания

Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистические методы контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 9 из 21

Тема 11.Формирование государственной политики в области качества

Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности. Эволюция подходов в разработке государственной политики России в области качества продукции и услуг.

Тема 12.Международные и национальные премии в области качества

Национальные премии в области качества. Европейская премия в области качества. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1.В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.08.01Управление качествомиспользуются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Эволюция и многоаспектность категории «качество»	КЛ, ПЗ
Введение в дисциплину «Управление качеством»	КЛ, ПЗ
Методологические основы курса«Управление качеством»	КЛ, ПЗ
Формирование и развитие научных школ управления качеством. Классификация методов управления качеством.	КЛ, ПЗ
Системный подход к управлению качеством	КЛ, ПЗ
Содержание современных подходов к управлению качеством.	КЛ, ПЗ
Управление взаимоотношениями с потребителем.	КЛ, ПЗ
Управление качеством в процессе проектирования и разработок	КЛ, ПЗ
Управление качеством в процессе закупок	КЛ, ПЗ
Управление качеством в процессе производства и обслуживания	КЛ, ПЗ
Формирование государственной политики в области качества	КЛ, ПЗ
Международные и национальные премии в области качества	КЛ, ПЗ

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы

1. Устный опрос.

Тема 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество».

1. Назовите известные вам аспекты категории «качество».
2. Раскройте содержание основных этапов осознания сущности категории «качество».
3. В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество»?
4. Перечислите известные вам типы качества.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 10 из 21

5. Перечислите известные вам определения сущности категории «качество», данные зарубежными учеными.

Тема 2. Введение в дисциплину «Управление качеством»

1. Почему проблемы управления качеством переместились из плоскости инженерно-технических в плоскость управленческих проблем?

2. Обоснуйте необходимость изучения курса «Управление качеством» в системе подготовки специалистов по управлению персоналом.

Тема 3 Методологические основы курса «Управление качеством»

1. Обоснуйте необходимость многоуровневого подхода к управлению качеством.

2. Перечислите базовые принципы управления качеством. Охарактеризуйте возможности их применения в целях управления качеством деятельности вашей студенческой группы.

3. Дайте характеристику основных функций управления качеством. Приведите примеры реализации одной из них в деятельности вашей студенческой группы.

4. Приведите классификацию конкретных методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.

5. Какие из приведенных методов, по вашему мнению, играют наиболее существенную роль в процессе управления качеством:

а) на промышленном предприятии;

б) в университете;

в) в больнице;

г) в гостинице?

6. Раскройте взаимосвязь методов управления качеством с соответствующими функциями и принципами.

Тема 4. Формирование и развитие научных школ управления качеством

1. Перечислите основные этапы эволюции работ по качеству. Раскройте их содержание.

2. Дайте оценку вкладу известных вам представителей научной, классической школ управления, а также школы человеческих отношений в развитие теории и практики управления качеством. В каких направлениях, на ваш взгляд, российская школа лидирует в настоящее время?

3. Проведите анализ взаимосвязи развития управления и управления качеством как науки и области практической деятельности.

4. Обобщите вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.

5. Сравните подходы к управлению У.Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.

6. Каковы основные положения японской школы управления качеством?

Тема 5. Системный подход к управлению качеством

1. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.

2. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.

Тема 6. Содержание современных подходов к управлению качеством

1. Перечислите основные тенденции управления качеством в отечественной и зарубежной практике.

2. Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством. В чем заключается ее отличие от традиционного подхода к управлению качеством?

3. В чем состоит сущность процессного подхода к управлению?

Тема 7. Управление взаимоотношениями с потребителями

1. Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 11 из 21

2. Приведите характеристику взаимосвязи принципа «ориентация на потребителя» с другими принципами управления качеством.

3. Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим?

4. Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?

5. С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей?

6. Какие преимущества получает организация вследствие роста удовлетворенности потребителей?

Тема 8. Управление качеством в процессе проектирования и разработок

1. Обобщите влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.

2. Перечислите основные цели и причины осуществления процесса проектирования и разработки. Какие из них, на ваш взгляд, наиболее значимы?

3. Охарактеризуйте факторы, влияющие на эффективность процесса проектирования и разработки.

4. С какой целью проводится анализ проекта и разработки?

Тема 9. Управление качеством в процессе закупок

1. Что понимается под качеством закупок?

2. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок.

3. Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок.

4. Приведите примеры входов для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками.

Тема 10. Управление качеством в процессе производства и обслуживания

1. Перечислите основные функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания.

2. Обоснуйте необходимость реализации функции мотивации в процессе производства и обслуживания.

3. Перечислите основные этапы контроля качества.

Тема 11. Формирование государственной политики в области качества

1. Обоснуйте необходимость реализации принципов, на основе которых должны разрабатываться стратегические цели и приоритеты управления качеством.

2. Перечислите основные уровни формирования и реализации политики в области качества. Какую роль играет национальная политика в области качества по отношению к другим уровням управления?

3. Дайте характеристику этапов процесса формирования политики в области качества.

Тема 12. Международные и национальные премии в области качества

1. Охарактеризуйте основные условия участия в конкурсе на соискание премии У.Э. Деминга.

2. Раскройте содержание критериев модели премии У.Э. Деминга.

3. Перечислите основные этапы конкурса на соискание премии У.Э. Деминга. Какой из них, по вашему мнению, наиболее значим для организации – участницы конкурса?

4. Назовите важнейшие цели учреждения национальной премии США в области качества. В чем заключаются условия участия в конкурсе на соискание премии М. Болдриджа?

4. Назовите цели учреждения конкурса на соискание Премии Правительства РФ в области качества. В чем заключаются основные условия и ограничения участия в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества?

5. Перечислите не менее трех причин, по которым за основу Премии Правительства РФ в области качества была взята модель делового совершенства.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 12 из 21

6. Охарактеризуйте основные этапы проведения конкурса. Какой из этапов наиболее трудоемок для организации?

7. Что дают российским организациям участие и победа в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества?

2. **Защита практических заданий**

Тема 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество».

1. Раскройте содержание современных подходов к определению качества, укажите достоинства и недостатки каждого из них.

2. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?

3. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?

4. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.

Тема 2. Введение в дисциплину «Управление качеством»

1. Постройте схему, отражающую взаимосвязь курса «Управление качеством» с изучаемыми социально-экономическими и управленческими дисциплинами.

2. Раскройте содержание предмета изучения курса.

3. Обоснуйте выделение в качестве объектов изучения курса процессы, персонал, продукцию. Какой из этих объектов наиболее значим: для партнеров организации; внешних потребителей; государства; собственников организации?

4. Выделите сложные и простые характеристики таких объектов, как персонал, продукция производственно-технического назначения, продукты питания.

5. Приведите примеры установленных и предполагаемых требований.

Тема 3 Методологические основы курса «Управление качеством»

1. Подготовьте служебную записку для руководителя организации, в которой обоснуйте преимущества реализации восьми принципов управления качеством, а также возможные проблемы. Исходите из положения, что ваша организация действует в сфере: туризма и гостиничного бизнеса; образования; здравоохранения; банковского дела.

2. Работая в малых группах, разрешите ситуацию, в которую попала Светлана Попова, руководитель отдела технического контроля небольшого промышленного предприятия. В ее подчинении находятся 10 человек: 7 мужчин и 3 женщины. Все они имеют среднее профессиональное образование и уже более 10 лет работают на производстве. У Светланы высшее образование, но она всего два года работает по специальности. Основная ее проблема — отсутствие уважения и поддержки со стороны подчиненных и формальное отношение с их стороны к выполнению своих обязанностей. Разработайте план, следуя которому Светлана Попова может повысить мотивацию своих подчиненных к качественному выполнению работы.

3. Рассмотрите изложенную ниже ситуацию и ответьте на вопросы. Дон Дюбоз работал в компании MaybrookeManufacturing с момента ее основания в 1964 г. За время работы в фирме он получил четыре награды за отличное качество работы. Последний раз он получил награду с премией в 5000 долл. примерно три года назад. Однако за последние 18 месяцев отношения Дона с коллегами стали натянутыми. Он никогда не был очень разговорчивым, а сейчас потребовал от коллег держаться подальше от его рабочего места. Дон дал понять, что у него пропадают инструменты и он хочет обезопасить свое рабочее место. Ухудшилось и качество его работы. Примерно год назад производимые им генераторы оценивались как полностью бездефектная продукция. Это было правилом. Сейчас при выборочном контроле оказывается, что его изделия требуют переделки в трех случаях из 100. От нулевого брака он перешел к 3 % брака. У коллег брак составлял в среднем 1,5 %.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 13 из 21

Какая из перечисленных ниже причин могла изменить поведение Дона:
а) низкая мотивация;
б) низкая самодостаточность;
в) проблемы со здоровьем;
г) семейные проблемы;
д) плохое руководство;
е) отсутствие творческого подхода?
Поясните свой ответ.
Что бы вы сделали, будучи менеджером, для разрешения ситуации?

Тема 4. Формирование и развитие научных школ управления качеством

1. Обоснуйте возможность применения принципов У.Э. Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.

2. Основываясь на содержании базовых положений философии У.Э. Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым, в следующие группы:
- миссия организации;
- цели в области качества;
- преобразование философии менеджмента;
- работа в команде;
- совершенствование взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

3. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основе «триады качества» Дж. Джурана.

4. Изучив содержание главы, а также рекомендуемую литературу, подготовьте сообщение о деятельности кружков качества в Японии. Каковы причины их успеха?

5. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству 2. Цель управления качеством 3. Роль службы качества 4. Роль высшего руководства 5. Роль работников 6. Влияние на организационную культуру			

Тема 5. Системный подход к управлению качеством

1. Разработайте политику в области качества:
а) для вашей студенческой группы;
б) вашей семьи;
в) детской поликлиники;
г) гостиницы.

2. Приведите классификацию моделей систем управления качеством, поясните цели их использования, преимущества и ограничения.

3. Какие примеры описательных и графических моделей систем управления качеством вы можете привести?

4. Используя материал, представленный в главе, а также рекомендуемую литературу, подготовьте сообщение об отечественных системах управления качеством. Заполните следующую таблицу.

5. На основе данных таблицы определите значение коэффициента качества труда сотрудника отдела труда и заработной платы, если в течение месяца им был допущен ряд

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 14 из 21

нарушений в работе. Сделайте выводы. Нормативный коэффициент качества труда по отделу — 0,9.

Нарушения в работе (количество случаев)	Коэффициент снижения	Количество случаев
Невыполнение приказов, распоряжений, указаний	0,05	2
Нарушение установленного порядка работы	0,04	3
Представление информации с ошибками	0,1	1
Нарушение техники безопасности	0,1	1

Тема 6. Содержание современных подходов к управлению качеством

1. Отразите основные требования к процессу управления ресурсами в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001: 2001. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.

2. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?

3. Назовите цель и основные этапы постоянного улучшения деятельности организации. Определите достоинства и недостатки существующих подходов к проведению улучшений.

4. Дайте характеристику объектам постоянного улучшения в организации. Какие условия необходимо соблюдать для обеспечения поддержки улучшений в организации?

Тема 7. Управление взаимоотношениями с потребителями

1. Перечислите источники информации, которые может использовать организация для исследования удовлетворенности потребителей.

2. Раскройте содержание основных методов исследования удовлетворенности потребителей.

3. Предложите ситуацию, в которой реализация принципа «ориентация на потребителя» не является определяющей для успеха организации.

4. Каким образом организация определяет своих потребителей? Кто, по вашему мнению, является потребителем для вашего учебного заведения, органов государственной власти, футбольного клуба?

Тема 8. Управление качеством в процессе проектирования и разработок

1. В чем заключается сущность верификации и валидации проекта и разработки?

2. Приведите классификацию методов управления качеством в процессе проектирования и разработки.

3. Приведите примеры изделий или их свойств, при разработке которых мог применяться метод аналогий.

4. Применение ФСА связано с выявлением и исследованием функций конкретного объекта. При этом выделяют полезные, вредные и нейтральные функции. Например, нож мясорубки одновременно выполняет несколько функций: полезную — измельчать продукт, вредную — сминать продукт, нейтральную — нагревать продукт. Сформулируйте полезные, вредные и нейтральные функции электрокипятильника, зубной щетки, волейбольного мяча, кирпича, солнцезащитных очков.

Тема 9. Управление качеством в процессе закупок

1. Решите приведенную ниже задачу, используя метод А. Робертсона. Организация стоит перед выбором одного из трех поставщиков комплектующих изделий, необходимых для ее деятельности. Перед размещением заказа служба материально-технического снабжения навела справки о репутации поставщиков у других потребителей, пользующихся их услугами. Было выявлено, что в целом все они являются надежными партнерами. Служба материально-технического снабжения, не слишком полагаясь на субъективные оценки, провела собственные исследования с согласия поставщиков. Были

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 15 из 21

заключены контракты со всеми тремя поставщиками на три поставки от каждого. Служба входного контроля организации проверяла 1000 единиц комплектующих изделий в каждой поставке у каждого поставщика. Проверка осуществлялась на соответствие технических параметров изделий требованиям технических условий и условиям договоров. Общее число изделий приемлемого качества (т.е. соответствующих требованиям) составило:

по поставщику А: по поставщику Б: по поставщику В:
11я поставка — 925 11я поставка — 583 11я поставка — 700
22я поставка — 890 22я поставка — 900 22я поставка — 831
33я поставка — 534 33я поставка — 671 33я поставка — 980

Цена самого дешевого предложения на рынке по данному виду комплектующих составляет 25 у.е. за единицу изделия. Цены, предлагаемые поставщиками: поставщик В — 37 у.е.; поставщик А — 37 у.е.; поставщик Б — 32,5 у.е. В ходе исследования выявлено, что поставщик А опережал сроки поставки: первой — на 8 дней, второй — на 3 дня, третья поставка — в срок; поставщик Б: первая поставка — опережение на 10 дней, вторая — запоздание на 3 дня, третья — запаздывание на 7 дней; поставщик В: первая поставка — запаздывание на 40 дней, вторая — запаздывание на 30 дней, третья —запаздывание на 44 дня.

Поставщик А предлагает свои услуги по транспортировке и доставке комплектующих изделий на склад организации.

Необходимо выбрать наиболее подходящего, на ваш взгляд, партнера.

2. Обоснуйте преимущества партнерских взаимоотношений с поставщиками.

3. Перечислите факторы, влияющие на характер отношений с поставщиками. Раскройте их содержание.

Тема 10. Управление качеством в процессе производства и обслуживания

1. Каково содержание требований ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 к процессу производства и обслуживания?

2. Подготовьте сообщение о деятельности кружков качества в различных странах мира. Обоснуйте возможность их эффективной деятельности на отечественных предприятиях.

3. В чем заключаются основные положения системы 5S и ее российского аналога — системы «Упорядочение»? Какие элементы данной системы можно применить в деятельности вашей академической группы? Поясните свой ответ.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов(средств):
Устноесобеседование и практическое задание.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-2.3	определяет параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявляет отклонения и принимает корректирующие меры	- четко и обоснованно определяет параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявляет отклонения и принимает корректирующие меры
ПКс-4.3	использует эффективные	- четко и обоснованноиспользует

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 16 из 21

	методы управления государственными и муниципальными (в том числе, инвестиционными) проектами и программами, методы рационального распределения ресурсов, а также оценивает их эффективность	эффективные методы управления государственными и муниципальными (в том числе, инвестиционными) проектами и программами, методы рационального распределения ресурсов, а также оценивает их эффективность

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые оценочные средства для промежуточной аттестации (полный контент материалов к промежуточной аттестации находится на кафедре теории и практики управления)

Зачет состоит из ответа на вопросы и практического задания выбранного студентом.

Примерные вопросы к зачету:

1. Каково содержание требований ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 к процессу производства и обслуживания?

2. Подготовьте сообщение о деятельности кружков качества в различных странах мира. Обоснуйте возможность их эффективной деятельности на отечественных предприятиях.

3. В чем заключаются основные положения системы 5S и ее российского аналога — системы «Упорядочение»? Какие элементы данной системы можно применить в деятельности вашей академической группы? Поясните свой ответ.

Пример практического задания к зачету:

1. Постройте схему, отражающую классификацию видов контроля качества в зависимости от различных признаков.

2. Проанализируйте данные в приведенной ниже таблицы, составляя различные диаграммы Парето

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 17 из 21

Рабочий	Станок	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница
A	1	•••• ** °° ## ¤	••••• * °°° #	••••• ***** °°°° ## ¤	•••• * °°° ##	••••• * °°°° ###
	2	•• * °	••• ** °° ¤	••• ***** °° #	•• * ° #	•• ** ° #
B	3	•• ** ° #	•••• * °	••• ***** ° #	••• * ° # ¤	•••• * °° #
	4	•• * °° ¤	••• * ° #	••• **** °° #	••• * #	•• * °° #

• Деформация * Царапины ◦ Раковины # Трещины ¤ Прочие дефекты

Шкала оценивания.

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

–владеет навыками использования количественного и качественного анализа при оценке деятельности органов государственной власти разного уровня, предприятий и организаций в сфере управления качеством.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала, предусмотренного программой, в объеме необходимом для дальнейшей учебы и работы, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; выполнившему все задания, предусмотренные формами текущего и промежуточного контроля, возможно допустившему погрешности в ответе на зачете или при выполнении зачетных заданий и обладающему необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; не выполнившему отдельные задания, предусмотренные формами текущего контроля, а так же формой промежуточного контроля.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством» предусмотрены несколько форм контроля: текущий, промежуточный.

Текущий контроль – в течение семестра, студенты выполняют предложенные задания и находят ответы на поставленные вопросы по каждой теме дисциплины в рамках лекционных и практических занятий. Присутствие на практических занятиях засчитывается только в том случае, если студент принимает активное участие в работе,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 18 из 21

демонстрирует свою подготовку по теме, выполняет практические задания и проверочные тесты по теме.

Промежуточный контроль - зачет по итогам изучения дисциплины.

Выполнение практических заданий и самостоятельной работы является обязательным для всех обучающихся. Студенты, не выполнившие в полном объеме работы, предусмотренные данной рабочей программой, не допускаются к сдаче зачета.

Зачет проводится с помощью билетов, в каждом из которых содержится один устный вопрос и одно практическое задание. Обучающийся может в процессе подготовки к ответу сделать краткий конспект своего ответа, а практическое задание полностью выполнить письменно. При ответе на вопрос билета с целью уточнения уровня подготовки могут задаваться дополнительные вопросы. Практическое задание проверяется сразу преподавателем, после чего выставляется оценка по дисциплине.

При выставлении окончательной оценки по итогам изучения курса целесообразно обратить внимание на общий уровень подготовки студента по учебной дисциплине в рамках устного ответа:

- уровень усвоения студентом материала,предусмотренного учебной программой по дисциплине;
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- обоснованность, четкость, осознанность, логичность и культура ответа.

Чёткость - изложение материала ведётся в определенной последовательности: сначала самый главный, затем дополнительный, поясняющий материал.

Осознанность - тесно связана с чёткостью, хотя у неё имеются свои особенности:

- стремление приводить в процессе ответа не только те примеры, которые даны в учебной литературе и приводились преподавателем на занятиях, но и, взятые из других источников, пособий, наблюдений;
- умение совмещать рассматриваемые материалы с жизнью, окружающей действительностью и т.д.;
- стремление доказательно излагать сущность, пользуясь научной терминологией и символикой.

Логичность - определённая последовательность, в которой логически связаны все высказывания.

Ответы студенты должны иллюстрировать конкретными примерами, прослеживать связи между теоретическими и практическими положениями учебной дисциплины, методикой её преподавания, применять теоретические знания к решению вопросов.

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03767-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277622— Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кирдищева, Д. Н. Управление качеством : учебно-методическое пособие / Д. Н. Кирдищева, О. М. Хохрина. — Брянск : Брянский ГАУ, 2022. — 46 с. — Текст :

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 19 из 21

электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/304808— Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов, А. К. Магомедова, Г. Е. Беспалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-394-04395-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/315989— Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Дополнительная литература

1. Воробьев, А. Л. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учебное пособие / А. Л. Воробьев. — Оренбург : ОГУ, 2019. — 190 с. — ISBN 978-5-7410-2280-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/159959— Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кирдищева, Д. Н. Управление качеством : учебно-методическое пособие / Д. Н. Кирдищева, О. М. Хохрина. — Брянск : Брянский ГАУ, 2022. — 46 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/304808— Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Управление качеством : учебно-методическое пособие / составитель А. Р. Давыдович. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 57 с. — ISBN 978-5-9765-4723-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182779— Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 N 29-ФЗ (последняя редакция) 01.01.2022.https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_79299/a552e0b5f6249b5c86d2baafea0d6ca288358a4f/#dst100016https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_79299/a552e0b5f6249b5c86d2baafea0d6ca288358a4f/#dst100016

7.4. Интернет-ресурсы

1. GOST-RSThttps://www.gost-rst.ru/poleznaya-informats/mezhdunarodnaya-sertifikatsiya.html

2. Гарант - https://cs-garant.ru/mejdunarodnyie_standartyi_kachestva_iso/

3. Ростест https://www.rostest.ru/International%20standardization.php

7.5. Иные источники.

1. Ворошилов, С. А. Основы обеспечения качества : учебное пособие : в 2 частях / С. А. Ворошилов, Е. Н. Дубовская. — Саратов : СГУ, [б. г.]. — Часть 2 — 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-292-04715-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/262745 — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Воробьев, А. Л. Экономика качества, стандартизации и сертификации : учебное пособие / А. Л. Воробьев. — Оренбург : ОГУ, 2019. — 190 с. — ISBN 978-5-7410-2280-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/159959. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса студентов по дисциплине «Управление качеством» используется следующая материально-техническая база:

для проведения лекционных занятий: аудитории с видеопроекционным оборудованием для презентаций и (в случае необходимости) средствами звуковоспроизведения, имеющие доступ в сеть Интернет;

для проведения практических занятий (в том числе индивидуальных и групповых консультаций): аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и возможностью ее перемещения, ноутбуком (в случае необходимости);

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ВИЗИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Идентификатор документа: 277782323/363901513
Страница 20 из 21

для самостоятельной работы студентов (в том числе выполнения курсовых работ): аудитории, оборудованные учебной мебелью, имеющие беспроводной доступ в сеть Интернет; читальный зал библиотеки, оснащенный компьютерами с доступом к электронно-библиотечным системам и сети Интернет.

Для обеспечения учебного процесса студентов в электронной информационной образовательной среде филиала может использоваться следующее лицензионное программное обеспечение:

1.	Операционная система MicrosoftWindowsXP-10
2.	Пакет программ для работы с документами MicrosoftOffice 2003-2017
3.	Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 6-10
4.	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
5.	Электронно-библиотечная система филиала.
6.	Поисковые системы Yandex, Google

Идентификатор документа: 277782323/363901513
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Организация, подписант
Кононова Юлия Юрьевна
Сертификат: номер, срок действия
ECAC1CFDED1F13F1E369D91A22FFAC12793F15C7
Действителен с 10.07.2024 до 03.10.2025
Дата подписания
02.04.2025 10:36 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа