

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca164840768cb775f09e0571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
Областной кафедрой

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 января 2020 г.
протокол № 5
Председатель  Карх Д.А.
(подпись)



26.12.2019 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Плиски О.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Всеобщее управление качеством
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	
профессор, д.т.н.	
Протасова Людмила Геннадьевна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	15
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование компетенций, направленных на освоение теоретических основ и современной практики всеобщего управления качеством, соотнесенная с общими целями ОПОП

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен, Курсовая работа	288	72	36	36	180	8

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческая,	
ПК-7 способностью руководить малым коллективом	ИД-1.ПК-7 Знать: особенности новой концепции управления человеческими ресурсами; содержание и сущность принципа принятия управленческих решений на фактах Уметь: собирать факты по качеству и принимать управленческие решения Иметь навыки (трудовые действия) анализировать входные и выходные данные по качеству и принимать управленческие решения
производственно-технологическая,	

ПК-5 умением выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат	ИД-1.ПК-5 Знать: современные методы оценки и прогнозирования затрат в деятельности предприятия Уметь: обосновывать стратегию управления затратами подразделений предприятия Иметь навыки (трудовые действия) самостоятельно принимать решения, связанные с вопросами оценки производительных и непроизводительных затрат на предприятии Организация работы по обеспечению капитального ремонта С/02.7
---	--

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 4		252					
Тема 1.	Предмет и задачи дисциплины. Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.	28	4		4	20	
Тема 2.	Принципы и содержание философии TQM. 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». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Характеристика способов конкурентной борьбы.	28	4		4	20	
Тема 3.	Элементы стратегии TQM: лидерство и ориентация на потребителя. Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Организационные способности руководителя по управлению малым коллективом. Матрица ответственности. Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей.	28	4		4	20	

Тема 4.	Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM. Суть и виды улучшений. Координирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества. Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.	28	4		4	20	
Тема 5.	Базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений – элементы стратегии TQM. Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.	28	4		4	20	
Тема 6.	Процесный подход – элемент стратегии TQM. Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение и определение тенденций улучшения процессов. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов процессов. Управление процессами. Описание процессов.	28	4		4	20	
Тема 7.	Модели менеджмента качества. Деловое совершенство. Принципы и методы модели TQM. Модель Business Excellence. Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.	28	4		4	20	
Тема 8.	Экономика качества. 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. Производительные и непроизводительные затраты.	28	4		4	20	

Тема 9.	Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Премии в области качества. Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Требования стандартов серии ИСО 9000. Документация СМК. Японская, американская и российские премии в области качества.	28	4	4	20	
---------	---	----	---	---	----	--

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM	задание №1 (приложение 4)	Составление матрицы ответственности по распределению полномочий и ответственности по процессам ЖЦП	Правильность использования методики выполнения задания, правильность интерпретации результата (0-10 баллов)
Затраты на качество	задание №2 (приложение 4)	Составление таблицы по затратам на качество по группам и мероприятия по сокращению затрат	Правильность использования методики выполнения задания и понимание алгоритма и воспроизведение в решении (0-10 баллов)
Принципы и содержание философии TQM	Тест (приложение 4)	Тест	Понимание вопроса, правильный ответ, 1 балл за каждый правильный ответ
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	экзаменационный билет (приложение 5)	Содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание	Понимание вопроса, аргументированность ответа на основании концепций Всеобщего управления качеством, правильность выполнения задания и теста

4 семестр (КР)	Курсовая работа	Перечень курсовых работ (Приложение 3), Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине (Приложение 7)	Курсовая работа соответствует требованиям по содержанию и оформлению методическим рекомендациям. Приложение 7
-------------------	-----------------	---	--

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины.

Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.

Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента. ет и задачи дисциплины

Тема 2. Принципы и содержание философии TQM.

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». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Характеристика способов конкурентной борьбы.

Принципы и содержание философии TQM 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». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Характеристика способов конкурентной борьбы.

Тема 3. Элементы стратегии TQM: лидерство и ориентация на потребителя.

Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Организационные способности руководителя по управлению малым коллективом. Матрица ответственности.

Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Внутренний маркетинг, задачи.

Элементы стратегии TQM: лидерство и ориентация на потребителя

Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Организационные способности руководителя по управлению малым коллективом. Матрица ответственности.

Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Внутренний маркетинг

Тема 4. Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM.

Суть и виды улучшений. Координирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества.

Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.

Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM Цель и виды улучшений, методы улучшений Корректирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества.

Новая концепция управления человеческими ресурсами, мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры. Обмен информацией

Тема 5. Базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений – элементы стратегии TQM.

Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.

Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.

Тема 6. Процессный подход – элемент стратегии TQM.

Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение и определение тенденций улучшения процессов. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов процессов. Управление процессами. Описание процессов.

Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение и определение тенденций улучшения процессов. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов процессов. Оптимизация ресурсов. Параметры управления процессами.

Тема 7. Модели менеджмента качества. Деловое совершенство.

Принципы и методы модели TQM. Модель Business Excellence. Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.

Модели менеджмента качества. Деловое совершенство. Модель Business Excellence. Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.

Тема 8. Экономика качества.

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. Производительные и непроизводительные затраты.

Экономика качества. 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. Производительные и непроизводительные затраты.

Тема 9. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Премии в области качества.

Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Требования стандартов серии ИСО 9000. Документация СМК. Японская, американская и российские премии в области качества.

Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Премии в области качВзаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Требования стандартов серии ИСО 9000. Документация СМК. Премии в области качества.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины.

Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.

опросы для обсуждения:

1. Показатели качества продукции
2. Показатели качества услуг
3. Характеристика дефектов продукции
4. Этапы жизненного цикла продукции
5. Сущность процесса производства, примеры процессов
6. Показатели качества процесса

Тема 2. Принципы и содержание философии TQM.

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». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Характеристика способов конкурентной борьбы.

Устный опрос

1. 14 принципов Эдварда Деминга
2. 5 смертельных болезней
3. Цикл Деминга PDCA, PDSA
4. Триады качества Джозефа Джурана
5. Концепция «прорыва»
6. Концепция «ноль дефектов»
7. 4 постулата качества Филиппа Кросби
8. Причинно-следственная диаграмма Каору Исикавы

Тема 3. Элементы стратегии TQM: лидерство и ориентация на потребителя.

Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Организационные способности руководителя по управлению малым коллективом. Матрица ответственности.

Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Внутренний маркетинг, задачи.

Форма проведения семинара - Деловая игра

1. Сущность лидерства руководства – как элемент стратегии TQM.
 - Система углубленных знаний (системный подход, теория оптимизации, теория вариаций, теория познания, психология);
 - Качества современного руководителя;
 - Требования стандарта п.5. «Лидерство».
 - Разработка миссии, видения, политики и целей организации.
2. Сущность акцент на потребителя, как элемент стратегии TQM.
 - Требования стандарта п.5.1.2. Ориентация на потребителя.
 - Айсберг информации о качестве продукции
 - 2 группы потребителей
 - Идентификация требований потребителя.
 - Методика расчета индекса потребительской удовлетворенности внешних потребителей
 - Деловая игра «Определение удовлетворенности клиентов качеством работы айсбергов»

Тема 4. Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM.

Суть и виды улучшений. Координирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества.

Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.

Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM Основные вопросы:

1. Сущность постоянного улучшения – как элемент стратегии TQM.
 - Виды улучшений: крупные и мелкие. Примеры.
 - Цель постоянного улучшения.
 - Методы улучшения. Примеры.
2. Сущность взаимодействия работников – как элемент стратегии TQM и взаимодействия работников причин СМК.
 - Признаки вовлечения всех.
 - Методы вовлечения всех. Примеры.
 - Преимущества командной работы.
 - Требования стандарта п.7.1.2. Человеческие ресурсы.
 - Новая концепция управления человеческими ресурсами в условиях ВУК
 - Методика оценки поведенческой совместности персонала и оценка в компании

Тема 5. Базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений– элементы стратегии TQM.

Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.

Вопросы и задания:

1. Сущность базирования решений на свидетельствах– как элемент стратегии TQM.

- Требования стандарта п. 9 Оценка результатов деятельности.
- Примеры фактов по качеству
- Алгоритм принятия управленческих решений
- Освоение методики количественных измерений показателей качества продукции экспертным методом(Деловая игра)

2. Сущность менеджмента взаимоотношений и – как элемент стратегии TQM.

- Требования стандарта п. 8.4 Управление процессами.продукцией и услугами,поставляемыми внешними поставщиками
- Алгоритм выбора поставщиков

Тема 6. Процессный подход – элемент стратегии TQM.

Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение и определение тенденций улучшения процессов. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов процессов. Управление процессами.Описание процессов.

Вопросы и задания:

Сущность процессного подхода – как элемента стратегии TQM.

- Примеры систем.
- Общая и организационная структуры предприятия, технологическая схема производства.
- п.8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг
- Примеры процессов: основные и вспомогательные
- Описать входы, выходы, ресурсы, управление, характеристика поставщиков и потребителей для процессов жизненного цикла продукции.
- Построение матрицы ответственности

Тема 7. Модели менеджмента качества. Деловое совершенство.

Принципы и методы модели TQM. Модель Business Excellence. Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.

основные вопросы для обсуждения:

1. Премия Деминга
 2. Премия Болдриджа
 3. Европейские премии
- Критерии оценки, сходства и различия.

4. Деловое совершенство

Тема 8. Экономика качества.

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. Производительные и непроизводительные затраты.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация затрат на качество по Джурану
2. Классификация затрат по Кросби.
3. Перечень затрат на качество на конкретном предприятии:
 - Соотношение затрат
 - Затраты на предупреждающие действия. Примеры
 - Затраты на контроль. Примеры.
 - Затраты на исправление внутреннего брака. Примеры
 - Затраты на исправление внешнего брака. Примеры.

4. Производственные и непроизводственные затраты

Тема 9. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Премии в области качества. Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Требования стандартов серии ИСО 9000. Документация СМК. Японская, американская и российские премии в области качества. Вопросы для обсуждения:

1. Особенности менеджмента в условиях конкуренции
2. Проблемы внедрения TQM
3. Этапы разработки и внедрения СМК
4. Использование критерий самооценки для услуг, деятельность предприятий.
5. Документация СМК
6. Требования стандартов серии ИСО 9000.
7. Проведение сравнительной оценки критериев премий по качеству с принципами СМК.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины.
Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой модели менеджмента.

Основные понятия и термины в области качества. Нормативные документы. Заполнение таблицы по качеству продукции. Продукция, нормативный документ, показатели качества, требования

Тема 2. Принципы и содержание философии TQM.

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». Философия и концепции Деминга, Джурана, Кросби и др. Объекты качества. Характеристика способов конкурентной борьбы.

характеристика принципов и содержание философии всеобщего управления качеством. Заполнение таблицы с конкретными примерами реализации принципов на предприятии по практике

Тема 3. Элементы стратегии TQM: лидерство и ориентация на потребителя.

Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Качества современного руководителя. Организационные способности руководителя по управлению малым коллективом. Матрица ответственности.

Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Внутренний маркетинг, задачи.

Элементы стратегии: лидерство и ориентация на потребителя. Заполнение таблицы по требованиям ГОСТ Р 9001-2015 п.5 и 5.1.2 с конкретными примерами по реализации требований на предприятии по практике

Тема 4. Улучшение и взаимодействие работников – элементы стратегии TQM.

Суть и виды улучшений. Координирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества.

Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.

Элементы стратегии: улучшение и взаимодействие работников. Требования ГОСТ Р 9001-2015 п.10 и п.7.1.2 и заполнение таблицы с конкретными примерами выполнения требований на предприятии по практике. Выполнение контрольной работы №1. Заполнение матрицы ответственности

<p>Тема 5. Базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений– элементы стратегии TQM.</p> <p>Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.</p> <p>Заполнить таблицу требований ГОСТ Р 9001-2015 п.9.3.2 и 9.3.3 по данным для анализа со стороны руководства и привести конкретные примеры по предприятию по практике, а также п.8.4. и <u>примеры реализации принципа менеджмент взаимоотношений</u></p>
<p>Тема 6. Процессный подход – элемент стратегии TQM.</p> <p>Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение и определение тенденций улучшения процессов. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов процессов. Управление процессами.Описание процессов.</p> <p>Элементы стратегии:процессный подход Заполнить таблицу по требованиям ГОСТ Р 9001-2015 п.8 <u>и привести конкретные примеры выполнения требований на предприятии по практике</u></p>
<p>Тема 7. Модели менеджмента качества. Деловое совершенство.</p> <p>Принципы и методы модели TQM. Модель Business Excellence. Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.</p> <p>Модели менеджмента.Деловое совершенство.</p> <p>Разработка анкет для оценки удовлетворенности потребителей и персонала с использованием <u>критериев премии.</u></p>
<p>Тема 8. Экономика качества.</p> <p>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. Производительные и непроизводительные затраты.</p> <p>-Выполнение контрольной работы №2.Заполнение таблицы затрат на качество по группам в соответствие с классификацией затрат , выявление непроизводительных затрат и предложение мероприятий по их сокращению.</p> <p>-Выберите оптимальный вариант решения проблемы по качеству. <u>проблема/ причина/ затраты/ выигрыш/ потери</u></p>
<p>Тема 9. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Премии в области качества.</p> <p>Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Требования стандартов серии ИСО 9000. Документация СМК. Японская, американская и российские премии в области качества.</p> <p>Особенности менеджмента в условиях конкуренции. -Составление анкет для самооценки деятельности предприятия по качеству на основе критериев премий по качеству для раскрытия темы курсовой работы.</p> <p>-Заполнение таблицы продукция(услуга)/несоответствие/причина/коррекция/корректирующие действия</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Аристов О. В.. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 224 с.

2. Герасимов Б. И., Сизикин А. Ю., Герасимова Е. Б.. Управление качеством. Резервы и механизмы: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.00 «Управление в технических системах» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 240 с.

3. Васин С. Г.. Управление качеством. Всеобщий подход:учебник для бакалавриата и магистратуры : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 с.

4. Байдаков А.Н., Черникова Л.И.. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство СтГау "Агрис", 2017. - 136 с. – Режим доступа: <https://new.znaniy.com/catalog/product/975957>

5. Аристов О. В.. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 224 с. – Режим доступа: <http://znaniy.com/go.php?id=1012692>

Дополнительная литература:

1. Шестопал Ю. Т., Дорофеев В. Д., Шестопал Н. Ю., Андреева Э. А.. Управление качеством:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по (направлению подготовки 221400) специальности 657000 "Управление качеством". - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 331 с.

2. Плиска О. В.. Управление качеством:учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 143 с.

3. Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. М., Зорин Ю. В., Глудкин О. П.. Всеобщее управление качеством:учебник для студентов инженерных и экономических специальностей вузов. - Москва: Горячая линия-Телеком, 2001. - 599 с.

4. Протасова Л. Г., Кучинская В. Е.. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 60 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/12/p474185.pdf>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.