

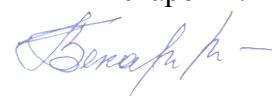
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

КАФЕДРА «УПРАВЛЕНИЕ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
«Экономика и управление»
Бекаров Г.А.



«27» мая 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.21 Технология организации производства продукции и услуг

Направление подготовки - **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) **Управление качеством** в
социально-экономических системах

Квалификация выпускника - **бакалавр**

Год обучения **3 (4)**

Семестр **6 (8)**

Форма обучения **очная (заочная)**

Нальчик 2025

Рабочая программа дисциплины **Б1.О.21** Технология организации производства продукции и услуг составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденного приказом Минобрнауки России от 31 июля 2020 года № 869 (далее - ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению

Составитель рабочей программы:



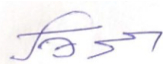
к.э.н., доцент

А.Х. Жемухов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Управление»

Протокол от «18» мая 2021 г. № 10

Зав. кафедрой д.э.н., профессор

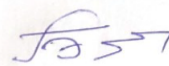


Э.С. Баккуев

Одобрено методической комиссией факультета «Экономика и управление»

Протокол от «20» мая 2021 г. № 9

Председатель методической комиссии д.э.н., профессор



Э.С. Баккуев

Согласовано:

Директор научной библиотеки



И.А. Шогенова

«14» мая 2021 г.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики всеобщего управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки.

Задачами дисциплины является:

- рассмотрение основных подходов к осуществлению управления качеством на всех уровнях и стадиях развития организации;
- формирование навыков прогнозирования, формулирования, оценки и выбора необходимых управленческих действий организации;
- освоение технологии разработки мероприятий по реализации управления качеством в организации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1	Способен контролировать качество изготовления продукции на любой стадии производства.	ИД-1 _{ПК-1} Уметь разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции.	Знать: новые методики контроля и испытаний продукции Уметь: разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции Владеть: навыками разработки новых методик контроля и испытаний продукции
		ИД-2 _{ПК-1} Владеть методиками статистической обработки результатов измерений и контроля.	Знать: методики статистической обработки результатов измерений и контроля Уметь: пользоваться методиками статистической обработки результатов измерений и контроля Владеть: методиками статистической обработки результатов измерений и контроля
		ИД-3 _{ПК-1} Знать нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции и измерений.	Знать: нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции и измерений Уметь: пользоваться нормативными и методическими документами, регламентирующие вопросы качества продукции и измерений Владеть: навыками работы с нормативными и методическими документами, регламентирующие вопросы качества продукции и измерений
ПК-3	Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг	ИД-1 _{ПК-3} Уметь анализировать дефекты, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.	Знать: Дефекты, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.
			Уметь: Анализировать дефекты, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг и выявлять причины возникновения дефектов.
		ИД-2 _{ПК-3} Владеть основными методами квалитетического	Знать: Основными методами квалитетического анализа продукции

		анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	(услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
			Уметь: Работать с основными методами квалитметрического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
		ИД-3 _{пк-з} Знать правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Владеть: Основными методами квалитметрического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).
			Знать: Правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение. Уметь: Работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение. Владеть: Правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина **Б1.О.21** Технология организации производства продукции и услуг входит в обязательную часть, отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 27.03.02 Управление качеством.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	5	3
	З.е., часов	З.е., часов
1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):	2,42/87	0,72/26
лекции	36(8)*	8(2)*
Практические занятия	36(8)*	10(2)*
групповые консультации	3	3
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
промежуточная аттестация: экзамен	9	5
2. Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):	1,58/57	3,28/118
самостоятельное изучение отдельных тем модуля	30	114
подготовка к практическим занятиям		
подготовка к промежуточной аттестации	27	4
Общая трудоемкость з.е./час	4/144	4/144

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия	Сам. Раб.
--	--------------------	-----------

	Лекции	Практ. занятия	Сам. изуч. отд. тем
1. Введение. Основы качества	4	4	2
2. Аспекты внедрения философии TQM	4	4	4
3. Характеристики удовлетворенности	4(2)*	4(2)*	4
4. Управленческая философия и качество	4	4	4
5. Принципы TQM	4	4	4
6. Экономика качества TQM	6(4)*	6(4)*	4
7. От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов	6	6	4
8. Прогресс и качество	4(2)*	4(2)*	4
Итого по дисциплине	36(8)*	36(8)*	30

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.2 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Практ. занятия	Сам. изуч. отд. тем
1. Введение. Основы качества	-	-	14
2. Аспекты внедрения философии TQM	1	1	14
3. Характеристики удовлетворенности	1	1	14
4. Управленческая философия и качество	1	1	14
5. Принципы TQM	1	1	14
6. Экономика качества TQM	2(2)*	2(2)*	16
7. От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов	1	2	14
8. Прогресс и качество	1	2	14
Итого по дисциплине	8(2)*	10(2)*	114

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3 Содержание разделов дисциплины (модуля) 4.3.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Введение. Основы качества	ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Основы качества». Теория потребностей, по А.Маслоу. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии. Двухфакторная теория Ф.Герцберга. Факторы гигиены и мотиваторы. Четыре фазы становления основных этапов философии качества. Системы методов Ф.Тейлора и В.Шухарта. Программа менеджмента качества Э.Деминга. Четырнадцать пунктов философии качества. «Семь смертельных болезней». Трудности и фальшстарты. Схема Й.Джурайна. Программа «Ноль дефектов» Ф.Кросби. Башня качества. ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Принципы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 (Основные положения. Словарь)». TQM и стандарт ИСО 9000. Общие черты и отличия. Исходящие положения стандартов. Восемь основополагающих принципов СМК. Создание системы качества. Категория качества в русской культуре. Этапы	2	-
			2	-

		развития. Система «БИП». Система «КАНАРСПИ». Система «СБТ». Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Качество продукции и услуг в различных отраслях.		
2.	Аспекты внедрения философии TQM	ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Аспекты внедрения философии TQM». Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля. Наиболее важные концепции TQM. Процессы. Система улучшения качества Kaizen. Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решения. Премия Деминга. Национальная премия за качество М.Бэлдриджа, США. Критерии претендентов. Европейская премия за качество (EQA). Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Критерии номинантов. ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Международные особенности TQM. Особенности внедрения СМК в России». Развитие японской философии TQM. Менеджмент качества в США. Европейская политика в области качества. Проекция принципов Деминга на российские компании. Опыт зарубежных стран и возможности его применения в России. Принципы инновационных начинаний. Основные принципы начальной программы.	2	0,5
3.	Характеристики удовлетворенности	ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Характеристики удовлетворенности». Объекты качества. Характеристики объектов качества. Показатели качества. Взгляды на понятия ценности и дефектности продукта. Влияние ценности и стоимости на рыночные возможности современного производителя. Надежность. Имидж. Внимательность. Удовлетворенность. Обратная связь. Коммуникации. Письменное анкетирование. Личное анкетирование. Формы и методы. ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Индексы удовлетворенности потребителя». Методы определения индексов потребительской удовлетворенности. Карта профилей потребительской удовлетворенности. Европейский индекс удовлетворенности потребителя. Модель «барометра» удовлетворенности потребителя. Сравнение шведского и немецкого «барометров».	2(2)*	0,5
4.	Управленческая философия и качество	ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Управленческая философия и качество». Иерархическая СУ. Линейно-штабная ОС. Дивизионная СУ. Органическая СУ. Бригадная (кросс-функциональная) СУ. Проектная СУ. Матричная (программно-целевая) СУ. Преимущества и недостатки систем управления. ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Управленческая философия и качество». Концепция Форда-Тейлора «производство – это механизм». Концепция «Тойоты»: «производство – это организм». Сравнительный анализ. Традиционный подход и подход TQM. Инструменты управления кадрами. Полномочия и ответственность. Оплата работы. Роль «тренера». Сопротивление изменениям. Психологические принципы и перемены. Модель ЛТО. Принципы, анализ. Сравнительный анализ критериев ЛТО и EQA. Система пяти уровней (Г.Бейтсон). Фазы процесса перемен. Преодоление сопротивления изменениям.	2	0,5
5.	Принципы TQM	ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Принципы TQM». Спираль создания и накопления знаний. Спираль развития системы качества ИС. Системный подход. Система. Оптимизация. Интегрированный и многофункциональный	2	0,5

		процессы. Теория вариаций. Теория познания. Психология. ЛЕКЦИЯ №10 Тема: «Методы TQM и реинжиниринг в образовании». Три причины, почему системы TQM приходят в образование. Инструментарий TQM. Области применения инструментария. Система анализа и оценки. Основные тенденции реинжиниринга.	2	0,5
6.	Экономика качества TQM	ЛЕКЦИЯ №11 Тема: «Экономика качества в TQM». Экономические категории качества. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества. Влияние новых реальностей. ЛЕКЦИЯ №12 Тема: «Классификация затрат на качество». Структура доходов и затрат. Концепция общих потерь для общества. Модель стоимости процесса. Стоимость качества (модель RAF). Практическое использование оценок затрат на качество. ЛЕКЦИЯ №13 Тема: «Управление затратами на качество». Деятельность по финансированию затрат на качество (алгоритм). Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие. Рекомендации. Анализ «ценность – затраты». Методы. Схемы. Процессы.	2(2)* 2(2)* 2	1(1)* 0,5(0,5)* 0,5(0,5)*
7.	От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов	ЛЕКЦИЯ №14 Тема: «От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов». Непрерывное и радикальное совершенствование. Сопоставление процессов. Сокращение вместо оптимизации. Прорыв против непрерывного совершенствования. ЛЕКЦИЯ №15 Тема: «Структура бизнес-процессов». Фазы. Модели различных поколений. ПДПД – цикл. Метод диагностической самооценки. ЛЕКЦИЯ №16 Тема: «Бенчмаркинг: определение. Функциональный. Внешний. Внутренний».	2 2 2	0,5 0,5 -
8.	Прогресс и качество	ЛЕКЦИЯ №17 Тема: «Прогресс и качество». Стадия спада. Точка перелома. Стадия подъема. Размытые периоды и соответствующие им фундаментальные ошибки. ЛЕКЦИЯ №18 Тема: «Первый и второй размытые периоды. Особенности. Анализ основных вопросов».	2(2)* 2	0,5 0,5
Итого по дисциплине			36(8)*	8(2)*

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Номер и тема практического занятия	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Введение: Основы качества.	Ситуационное задание №1. Теории потребности. Изменение поведения работников и как это повлияло на улучшение результатов работников.	4	-
2.	Аспекты внедрения философии TQM.	Ситуационное задание №2. Эффекты от внедрения СМК. Способы мотивации сотрудников. Формулировка требований и ожиданий клиентов компании.	4	1
3.	Характеристики удовлетворенности	Ситуационное задание №3. Количественные оценки степени удовлетворенности потребителей.	4(2)*	1
4.	Управленческая философия и качество.	Ситуационное задание №4. Препятствия существующие на пути вовлечения	4	1

		людей и как их преодолеть? Причины препятствий. За счет чего можно улучшить отношения внутри коллектива. Какие показатели вы бы предложили для оценки менеджмента вашей деятельности. Перечислить действия для улучшения качества результатов вашей работы.		
5.	Принципы TQM	Ситуационное задание №5. Сущность и принципы TQM.	4	1
6.	Экономика качества TQM.	Ситуационное задание №6. Определить перечень затрат, связанных с выполнением ожиданий потребителей. Как возникают затраты на качество?	6(4)*	2(2)*
7.	От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов.	Ситуационное задание №7. В чем состоит реинжиниринг. Сформулировать понятие непрерывное и радикальное совершенствование.	6	2
8.	Прогресс и качество	Ситуационное задание №8. Разобрать модели прогресса. На какой стадии прогресса находится качество продукции российских организаций.	4(2)*	2
Итого по дисциплине			36(8)*	10(2)*

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах

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

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Всеобщее управление качеством» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий. Кроме этого, для полноты обеспечения самостоятельной работы разработана учебно – методическая документация по данной дисциплине для внутривузовского пользования.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной форме обучения (заочной форме обучения) соответственно 57(118) часа, из них 30(114) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей). При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению самостоятельных работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, практических занятий, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (27ч. по очной форме и 4ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к экзамену. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ раздел ов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно	Перечень учебно-метод ического	Форма контроля
--------------	---	------------------	--------------------------------	----------------

		(заочно)	обеспечения*	
1	Тема «Основы качества» 1. Теория потребностей, по А.Маслоу. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии. 2. Двухфакторная теория Ф.Герцберга. Факторы гигиены и мотиваторы. Четыре фазы становления основных этапов философии качества. 3. Системы методов Ф.Тейлора и В.Шухарта. 4. Программа менеджмента качества Э.Деминга. 5. Четырнадцать пунктов философии качества. 6. «Семь смертельных болезней». Трудности и фальшстарты. 7. Схема Й.Джурайна. 8. Программа «Ноль дефектов» Ф.Кросби. 9. Башня качества. Тема «Принципы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 (Основные положения. Словарь)» 1. TQM и стандарт ИСО 9000. Общие черты и отличия. Исходящие положения стандартов. 2. Восемь основополагающих принципов СМК. Создание системы качества. Категория качества в русской культуре. Этапы развития. Система «БИП». Система «КАНАРСПИ». Система «СБТ». 3. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Качество продукции и услуг в различных отраслях.	2(14)	[1];[2];[3];[5]; [7]; [10]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
2	Тема «Аспекты внедрения философии TQM». 1. Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля. 2. Наиболее важные концепции TQM. Процессы. Система улучшения качества Kaizen. Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решения. Премия Деминга. Национальная премия за качество М.Бэлдриджа, США. Критерии претендентов. Европейская премия за качество (EQA). Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Критерии номинантов. Тема «Международные особенности TQM. Особенности внедрения СМК в России». 1. Развитие японской философии TQM. 2. Менеджмент качества в США. Европейская политика в области качества. Проекция принципов Деминга на российские компании. 3. Опыт зарубежных стран и возможности его применения в России. Принципы инновационных начинаний. Основные принципы начальной программы.	4(14)	[1];[2];[3];[5]; [7-11]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
3	Тема «Характеристики удовлетворенности». 1. Объекты качества. Характеристики объектов качества. Показатели качества. Взгляды на понятия ценности и дефектности продукта. Влияние ценности и стоимости на рыночные возможности современного производителя. 2. Надежность. Имидж. Внимательность. Удовлетворенность. Обратная связь. Коммуникации. Письменное анкетирование. Личное анкетирование. Формы и методы. Тема «Индексы удовлетворенности потребителя». 1. Методы определения индексов потребительской удовлетворенности. Карта профилей потребительской удовлетворенности. 2. Европейский индекс удовлетворенности потребителя.	4(14)	[1];[2];[3]; [4-6];[11]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена

	Модель «барометра» удовлетворенности потребителя. Сравнение шведского и немецкого «барометров».			
4	Тема «Управленческая философия и качество». 1. Иерархическая СУ. Линейно-штабная ОС. Дивизионная СУ. Органическая СУ. Бригадная (кросс-функциональная) СУ. Проектная СУ. Матричная (программно-целевая) СУ. 2. Преимущества и недостатки систем управления. Тема «Управленческая философия и качество». 1. Концепция Форда-Тейлора «производство – это механизм». Концепция «Тойоты»: «производство – это организм». Сравнительный анализ. Традиционный подход и подход TQM. Инструменты управления кадрами. Полномочия и ответственность. Оплата работы. Роль «тренера». Сопротивление изменениям. Психологические принципы и перемены. 2. Модель ЛТО. Принципы, анализ. Сравнительный анализ критериев ЛТО и EQA. Система пяти уровней (Г.Бейтсон). Фазы процесса перемен. Преодоление сопротивления изменениям.	4(14)	[1];[2];[3]; [6];[8]; [11]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
5	Тема «Принципы TQM». 1. Спираль создания и накопления знаний. Спираль развития системы качества ИС. Системный подход. Система. Оптимизация. 2. Интегрированный и многофункциональный процессы. Теория вариаций. Теория познания. Психология. Тема «Методы TQM и реинжиниринг». 1. Причины возникновения системы TQM. Инструментарий TQM. Области применения инструментария. 2. Система анализа и оценки. Основные тенденции реинжиниринга.	4(14)	[1];[2];[3]; [5];[7];[10]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
6	Тема «Экономика качества в TQM» 1. Экономические категории качества. 2. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества. Влияние новых реальностей. Тема «Классификация затрат на качество» 1. Структура доходов и затрат. Концепция общих потерь для общества. Модель стоимости процесса. 2. Стоимость качества (модель RAF). Практическое использование оценок затрат на качество. Тема «Управление затратами на качество» 1. Деятельность по финансированию затрат на качество (алгоритм). Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие. Рекомендации. 2. Анализ «ценность – затраты». Методы. Схемы. Процессы.	4(16)	[1];[2];[3];[5-8]; [10];[11]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
7	Тема «От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов» 1. Непрерывное и радикальное совершенствование. Сопоставление процессов. Сокращение вместо оптимизации. 2. Прорыв против непрерывного совершенствования. Тема «Структура бизнес-процессов». 1. Фазы. Модели различных поколений. ПДПД – цикл. 2. Метод диагностической самооценки. Тема: «Бенчмаркинг: определение». 1. Функциональный. Внешний. Внутренний».	4(14)	[1];[2];[3]; [5];[8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
8	Тема «Прогресс и качество». 1. Стадия спада. Точка перелома. Стадия подъема. 2. Размытые периоды и соответствующие им	4(14)	[1];[2];[3]; [5];[8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным

	фундаментальные ошибки. Тема «Первый и второй размытые периоды. 1. Особенности. Анализ основных вопросов».			мероприятиям и к сдаче экзамена
	Подготовка к промежуточной аттестации	27(4)		Сдача экзамена
	Итого:	57(118)		

* - Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Введение. Основы качества. Аспекты внедрения философии TQM. Характеристики удовлетворенности.	ПК-1, ПК-3	1-ый рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (контрольные работы, тесты)), подготовка к практическим занятиям
2.	Управленческая философия и качество. Принципы TQM. Экономика качества в TQM.	ПК-1, ПК-3	2-ой рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (тесты)) подготовка к практическим занятиям
3.	От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов и бенчмаркинга. Прогресс и качество.	ПК-1, ПК-3	3-ий рейтинг контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (контрольные работы, тесты)) подготовка к практическим занятиям

6.2. Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту самостоятельных работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);

- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех задании, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знания, умении и теоретического материала, некачественном выполнении учебных задании, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

Рабочей программой дисциплины «всеобщее управление качеством» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

ПК-1 Способен контролировать качество изготовления продукции на любой стадии производства;

ПК-3 Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг.

В процессе освоения образовательной программы по 27.03.02 Управление качеством компетенции ПК-1, ПК-3 формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Управление качеством»

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы*
ПК-1	Б1.В.10 Сертификация систем качества	5
	Б1.В.14 Трудовое право	6
	Б1.В.17 Всеобщее управление качеством	
	Б1.В.26 Статистические методы в управление качеством Б2.В.01(Пд) Производственная практика, преддипломная Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8
ПК-3	Б1.В.04 Механика	3
	Б1.В.05 Квалиметрия Б2.О.03(П) Производственная практика. технологическая	4

	(проектно-технологическая) практика	
	Б1.В.09 Теория управления и управление социально - экономическими системами	5
	Б1.В.17 Всеобщее управление качеством	6
	Б1.В.20 Управление процессами Б1.В.22 Организация контроля качества в социально-экономических системах Б1.В.23 Управление качеством государственных и муниципальных услуг	7
	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин, прохождения практик и ГИА.

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – экзамен.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от семестрового экзамена (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент по итогам текущего рейтинга набрал в семестре **49-54** баллов то он получает, «автоматом» оценку - «хорошо», **55** и выше «отлично».
- Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (экзамен).

Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** баллов, не может претендовать на оценку «отлично».

Индикаторы достижения компетенций*

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ИД-1 _{ПК-1} Уметь разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции. (6-этап)	Знать: новые методики контроля и испытаний продукции	Не знает новые методики контроля и испытаний продукции	Частично знаком с новыми методиками контроля и испытаний продукции	Достаточно владеет новыми методиками контроля и испытаний продукции	В полной мере владеет новыми методиками контроля и испытаний продукции
	Уметь: разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции	Не обладает умениями разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции	Частично обладает умениями разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции	Умеет хорошо разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции	В полной мере может разрабатывать новые методики контроля и испытаний продукции

				услуг).	
ИД-З _{ПК-3} Знать правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение (5-этап).	Знать: Правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не знает правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Частично знает правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Знает на достаточно высоком уровне правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На высоком уровне знает правила разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.
	Уметь: Работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не в полной мере умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На достаточно хорошем уровне умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На высоком уровне умеет работать с правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.
	Владеть: Правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Не владеет правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	Знаком с некоторыми основными правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На достаточно хорошем уровне владеет правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.	На высоком уровне владеет правилами разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение.

Для допуска к экзамену, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к экзамену. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На экзамене студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее **30** баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены

		числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (не удовлетворительно)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-1 ПК-1 ИД-2 ПК-1 ИД-3 ПК-1 ИД-1 ПК-3 ИД-2 ПК-3 ИД-3 ПК-3 в процессе освоения образовательной программы
7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

Тема 1. Основы качества

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:

1. прогресс
2. принцип дефицита
3. принцип прогрессии
4. принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1. безопасность
2. заработная плата
3. мотиваторы
4. факторы гигиены

3. Планирование качества процессов – Выполнение работ – Контроль характеристик процесса – Исключение особых причин - это:

1. производственный процесс
2. система Шухарта
3. контроль процесса
4. система Тейлора

4. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

1. 1950 году
2. 1942 году
3. 1992 году
4. 1928 году

5. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. управление качеством
2. система менеджмента качества
3. цель управления качеством
4. жизненный цикл продукта

Тема 2. Аспекты внедрения философии TQM

1. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

1. процесс
2. агрегат
3. производство
4. планирование

2. План – Реализация плана – Проверка – Действия по исправлению - это:

1. система Kaizen
2. цикл Деминга

3. принцип Деминга
4. система «Тойоты»

3. **Приз Деминга за качество был учрежден, в:**

1. 1984 году
2. 1944 году
3. 1951 году
4. 1995 году

4. **Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:**

1. Возможности - Результаты
2. Руководство – Процессы – Деловые результаты
3. Объем производства - Выручка
4. Ни одно из перечисленных
5. «Поставьте перед собой цель непрерывного улучшения продукции и услуг...» -

это выдержка из принципа Деминга, о:

1. Учреждении лидерства
2. улучшении каждого процесса
3. новой философии
4. постоянстве цели

Тема 3. Характеристики удовлетворенности

1. **Объектом качества может быть:**

1. деятельность или процесс
2. продукция
3. организация, система или отдельное лицо
4. любое из вышеперечисленных понятий

2. **Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:**

1. ценность продукта
2. стоимость продукта
3. цену продукта
4. потребительские свойства продукта

3. **Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:**

1. неисправность
2. брак
3. дефект
4. поломка

4. **«Дистрибьютор» - с точки зрения, по отношению к компании, как потребитель-это:**

1. конечный потребитель
2. потребитель конкурента
3. промежуточный потребитель
4. общественная организация

5. **Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:**

1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
2. да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
3. мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
4. нет, это не цифровой показатель

Тема 4. Управленческая философия и качество

1. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:

1. управлением инновационной деятельностью
2. технологией управления
3. системой управления
4. философией управления

2. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

1. разработка концепции проекта - реализации проекта
2. выявление инновационной проблемы - поиск решения
3. целеполагание - осуществление проекта
4. планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

3. «Производство – это организм» - это:

1. традиционный подход к управлению
2. ядро концепции фирмы «Тойота»
3. ядро концепции Форда-Тейлора
4. подход к управлению TQM

4. Модель ЛТО - это:

1. люди-теория-опыт
2. лидерство-товарищество-ответственность
3. люди-технология-организация
4. ни одно из вышеперечисленных

5. Персональные ценности, кооперация, доверие, стиль лидерства... - это:

1. аспекты твердых факторов
2. аспекты нейтральных факторов
3. аспекты мягких факторов
4. аспекты объединяющие факторы

Тема 5. Принципы TQM

1. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1. конструкция
2. система
3. производственный процесс
4. ни одно из перечисленного

2. «Поведение процесса полностью различно в двух случаях: стабильном и нестабильном. Ошибка в распознавании этих двух состояний ведет к катастрофе» - это положение:

1. теории вариаций
2. психологии
3. теории познания
4. концепции Ф.Кросби

3. «Любой рациональный план, каким бы он не был простым, требует прогнозирования, которое затрагивает условия поведения, сравнения выполнения процедур или материалов» - это положение:

1. концепции Ф.Кросби
2. теории познания
3. психологии
4. теории вариаций

4. «Люди отличаются друг от друга; руководитель должен знать об этих различиях, способностях и склонностях каждого и использовать их для оптимизации развития организации» - это положение:

1. теории познания
2. концепции Ф.Кросби

3. психологии
4. теории вариаций

5. **«Достижение качества – система, направленная на предотвращение, а не на проверку и оценку» - это положение:**

1. психологии
2. теории познания
3. концепции Ф.Кросби
4. теории вариаций

Тема 6. Экономика качества в TQM

1. **Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:**

1. «потери для общества»
2. «планируй, проверяй, действуй»
3. «стоимость процесса»
4. «предотвращение, оценка, отказ»

2. **Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:**

1. производственные затраты
2. неконформные затраты
3. конформные затраты
4. непроизводственные затраты

3. **Затраты на несоответствие, вызванные неэффективным выполнением разработанного процесса - это:**

1. неконформные затраты
2. конформные затраты
3. непроизводственные затраты
4. производственные затраты

4. **Группа затрат «конформные» состоит из двух категорий - это:**

1. внутренние, внешние
2. производственные, непроизводственные
3. оценка, предотвращение
4. плановые, внеплановые

5. **Группа затрат «неконформные» состоит из двух категорий - это:**

1. плановые, внеплановые
2. оценка, предотвращение
3. производственные, непроизводственные
4. внутренние, внешние

Тема 7. От TQM к реинжинирингу бизнес-процессов

1. **Совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенного результата в бизнесе - это:**

1. бизнес-процессы
2. система управления
3. бизнес-планирование
4. система менеджмента качества

2. **В чем ключевые отличия между практикой радикального и непрерывного совершенствования:**

1. цель
2. все указанные
3. длительность
4. уровень перемен

3. Бенчмаркинг – при котором собственные продукцию, услуги и технологию сравнивают с продукцией, услугами и технологией компаний добившихся выдающихся успехов в избранных отраслях; сравнение необязательно ограничивается той отраслью, в которой специализируется оцениваемая компания - называется:

1. внешний
2. внутренний
3. общий
4. функциональный

4. Бенчмаркинг – при котором компания сравнивается с организациями, действующими в той же отрасли - называется:

1. внешний
2. внутренний
3. общий
4. функциональный

5. Бенчмаркинг – при котором сравнительный анализ проводят в рамках собственной компании - называется:

1. внутренний
2. общий
3. внешний
4. функциональный

Тема 8. Прогресс и качество

1. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

1. стадия подъема
2. точка перелома
3. стадия спада
4. ни один из указанных

2. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. качество
2. стандарт
3. потребительские свойства
4. товар

3. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

1. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
2. Система менеджмента качества. Требования.
3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Руководство по управлению экономикой качества.

4. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. валидация
2. испытание
3. анализ
4. верификация

5. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. все перечисленные
2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству

3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области

качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.

4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

7.3.2. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. Теория потребностей, по А.Маслоу. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии.
2. Двухфакторная теория Ф.Герцберга.
3. Четыре фазы становления основных этапов философии качества.
4. Системы методов Ф.Тейлора и В.Шухарта.
5. Программа менеджмента качества Э.Деминга.
6. Четырнадцать пунктов философии качества. «Семь смертельных болезней».
7. Трудности и фальшстарты.
8. Схема Й.Джурайна.
9. Программа «Ноль дефектов» Ф.Кросби.
10. Башня качеств.
11. TQM и стандарт ИСО 9000.
12. Общие черты и отличия.
13. Восемь основополагающих принципов СМК.
14. Создание системы качества.
15. Категория качества в русской культуре.
16. Этапы развития.
17. Система «БИП».
18. Система «КАНАРСПИ».
19. Система «СБТ».
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).

2-ой рейтинг контроль

1. Качество продукции и услуг в различных отраслях.
2. Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля.
3. Наиболее важные концепции TQM.
4. Процессы.
5. Система улучшения качества Kaizen.
6. Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решения.
7. Премия Деминга.
8. Национальная премия за качество М.Бэлдриджа, США.
9. Критерии претендентов.
10. Европейская премия за качество (EQA).
11. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
12. Критерии номинантов.
13. Развитие японской философии TQM.
14. Менеджмент качества в США.
15. Европейская политика в области качества.
16. Проекция принципов Деминга на российские компании.
17. Опыт зарубежных стран и возможности его применения в России.
18. Принципы инновационных начинаний.
19. Основные принципы начальной программы.

3-ий рейтинг контроль

1. Характеристики объектов качества.

2. Показатели качества.
3. Взгляды на понятия ценности и дефектности продукта.
4. Влияние ценности и стоимости на рыночные возможности современного производителя.
5. Надежность.
6. Имидж.
7. Внимательность.
8. Удовлетворенность.
9. Обратная связь.
10. Коммуникации.
11. Письменное анкетирование.
12. Личное анкетирование.
13. Формы и методы.
14. Индексы удовлетворенности потребителя.
15. Методы определения индексов потребительской удовлетворенности.
16. Карта профилей потребительской удовлетворенности. Европейский индекс удовлетворенности потребителя.
17. Модель «барометра» удовлетворенности потребителя.
18. Сравнение шведского и немецкого «барометров».

7.3.3. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Теория потребностей, по Абрахаму Маслоу.
2. Основные принципы Менеджмента качества.
3. Факторы, вызывающие удовлетворенность и неудовлетворенность, по Ф. Герцбергу.
4. Основные фазы становления современной философии качества.
5. Краткая характеристика фаз становления современной философии качества.
6. Концепции ученых, внесших наибольший вклад в развитие TQM.
7. Роль международных стандартов ИСО 9000.
8. Уровень развития TQM в большинстве организаций России.
9. Базовые концепции TQM.
10. Определение внутренних и внешних потребителей.
11. Причины возникновения расхождений в оценках качества поставщика и потребителя.
12. Определение процесса.
13. Виды протекающих в организации процессов.
14. Роль «владельца процесса». Основные стратегии улучшения работы организации.
15. Вклад TQM в отношения «руководитель-исполнитель».
16. Раскрыть понятие - «базирование решений на фактах».
17. Роль премий за качество в развитии системы качества организаций.
18. Перечислить премии в области качества.
19. Основные проблемы в области качества российских организаций.
20. Раскрыть связь между ценностью продукта и удовлетворенностью потребителя.
21. Перечислить основные параметры качества продукции и услуг.
22. Раскрыть дерево потребительской удовлетворенности.
23. Факторы, определяющие имидж компании.
24. Методы определения нужд потребителя.
25. Количественные оценки степени удовлетворенности потребителя.
26. Раскрыть понятие - «карта профилей потребительской удовлетворенности».
27. Основные типы структур управления.
28. Раскрыть основное различие в управлении трудовыми отношениями при традиционном подходе и подходе TQM.
29. Раскрыть новые принципы работы с кадрами.

30. Сформулировать новые критерии оплаты работ.
31. Основные пути преодоления сопротивления изменениям в организации.
32. Раскрыть понятие реинжиниринг.
33. Последовательность действий при реинжиниринге бизнес – процессов.
34. Раскрыть классический подход к оценке дохода организации.
35. Определение оптимального уровня затрат на качество.
36. Отличие концепции качества TQM от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество.
37. Причины несоответствия традиционной точки зрения на проблему «качество - затраты», современным реальностям развития бизнеса.
38. Составляющие затрат на соответствие и на несоответствие.
39. Сбор информации, необходимой для расчета затрат на качество.
40. Перечислить основные принципы управления затратами на качество.
41. Проведение анализа «ценность – затраты».
42. Основные черты непрерывного и радикального совершенствования.
43. Раскрыть понятие - « бизнес – процесс».
44. Понятие бенчмаркинга и его виды.
45. Отличие модели бизнеса от моделей TQM.
46. Раскрыть роль цикла «планируй – делай – проверяй – действуй» в реинжиниринге организаций.
47. Охарактеризовать модели прогресса.

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

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.

Основная литература

1. Национальный стандарт РФ ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». [Электронный ресурс] - Режим доступа. -<https://docs.cntd.ru/document/1200093424>
2. Национальный стандарт РФ ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования». [Электронный ресурс] - Режим доступа. -<https://docs.cntd.ru/document/1200093426>
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». [Электронный ресурс] - Режим доступа. -<https://docs.cntd.ru/document/1200082555>
4. Агарков А. П. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс]/ А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К, 2020. – 204 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199>
5. Балкизов М.Х., Пшиготижев Б.Х. «Всеобщее управление качеством» [Текст] учебное пособие для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» всех форм

обучения. Нальчик: КБГАУ, 2016. С.103

6. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. - 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. - 212 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495759>

7. Ларин А. Н. Управление качеством на производстве и транспорте: учебное пособие: [Электронный ресурс]/ А.Н. Ларин, И.В. Ларина. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 166с. - Режим доступа: по подписке. - <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499413>

8. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. - 531 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

9. Колочева В. В. Управление качеством услуг: учебное пособие [Электронный ресурс] / В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>

10. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954>

11. Шатько Д. Б. Сертификация систем качества: учебное пособие: [Электронный ресурс]/ Д. Б. Шатько; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово: Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2019. – 97 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611347>

Дополнительная литература

12. Беспалова, Г.Е. Управление качеством продукции : учебник / Г.Е. Беспалова, Ш.Ш. Магомедов. - М.: Дашков и Ко, 2016. - 335 с. [Электронный ресурс]. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=416734>

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.

- **ЭБС «Издательства Лань»**

Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>

- **Сетевая электронная библиотека**

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

Гарант

- ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки к практическим занятиям студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практическим занятиям студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим занятиям. Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Работа на практических занятиях, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на практических занятиях;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);

- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;

–проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе. Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Сертификация систем качества» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается экзаменом.

11.Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»

лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26ЕС-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025г.

11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Система «Антиплагиат»	www.antiplagiat.ru
Справочно-правовая система ГАРАНТ.	http://www.garant.ru;
Консультант Плюс.	http://www.consultant.ru.
Журнал Управление качеством. Электронный журнал для местной промышленности.	https://fh.kubstu.ru/juk/
Журнал Качество и жизнь	http://ql-journal.ru/
Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»	www.mevriz.ru

12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п./п .	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Перечень оборудования и технических средств обучения
----------	--------------------	--	--

1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор NECProjektorNP215G. Персональный компьютер Celeron.
2.	Практические занятия	Аудитория для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор NECProjektorNP215G. Персональный компьютер Celeron.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютеры с выходом в интернет