

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра производственного менеджмента и экономики энергетики

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Производственный менеджмент в энергетике и электромашиностроении

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	61
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	16
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	5
10	Самостоятельная работа, час.	47
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №7 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ПМиЭЭ, протокол заседания кафедры №5/1 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Семакина Г. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Чернов С. С.

Ответственный за образовательную программу:

декан Чернов С. С.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; в части следующих результатов обучения:	
34. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	
у1. уметь применять стандарты серии ИСО	
Компетенция НГТУ: ПК.23.В/ОУ владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	
Компетенция НГТУ: ПК.29.В/ОУ способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели компании; в части следующих результатов обучения:	
33. знать основные бизнес-модели, их эволюцию, современные тенденции развития	
Компетенция НГТУ: ПК.32.В/ОУ владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур; в части следующих результатов обучения:	
32. знать стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системы технологической документации, постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по организации, нормированию и оплате труда	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Управление качеством</i>	
ОПК.2.34 знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	
1.Порядок развития систем управления качеством	Лекции; Самостоятельная работа
2.иметь представление о методологии и терминологии управления качеством	Лекции; Самостоятельная работа
3.Иметь представление о современных методах прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции	Лекции; Самостоятельная работа
ОПК.2.у1 уметь применять стандарты серии ИСО	
4.Знать рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по проектированию систем менеджмента качества и экологического менеджмента	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.23.В/ОУ.у1 уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	
5.Использовать на практике статистические методы контроля и управления качеством	Практические занятия; Самостоятельная работа
6.иметь навык разработки и проведения процедуры внутреннего аудита качества	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.29.В/ОУ.33 знать основные бизнес-модели, их эволюцию, современные тенденции развития	
7.Иметь представления об особенностях современных "школ" качества	Лекции; Самостоятельная работа

8.иметь навык построения модели развертывания качества	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.32.В/ОУ.32 знать стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системы технологической документации, постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по организации, нормированию и оплате труда	
9.Знать процедуры сертификации продукции и систем менеджмента качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
10.знать методологию отбора поставщиков в рамках системы менеджмента качества	Лекции; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Качество как объект управления				
1. Эволюция понятия "качество"	0	4	2	Изучение теоретического материала по теме
2. Контроль качества	1	4	3, 4	Изучение теоретического материала по теме
3. Эволюция систем управления качеством	0	4	1	Изучение теоретического материала по теме
4. Статистические "инструменты" управления качеством	0	6	2, 3	Изучение теоретического материала по теме
Дидактическая единица: Система менеджмента качества				
7. "Школы" управления качеством	1	4	10, 7	Изучение теоретического материала по теме
8. Основные принципы СМК	1	4	10, 3, 4	Изучение теоретического материала по теме
9. Внутренний аудит качества	1	4	2, 4, 9	Изучение теоретического материала по теме
10. Экономика качества	1	6	3	Изучение теоретического материала по теме

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Качество как объект управления				
5. Инструменты качества	6	8	5	Построение диаграмм Парето, Исикавы, разброса. Построение контрольных листов и стратификация полученных данных. Анализ и разработка корректирующих мероприятий.
6. "Дом качества"	4	4	8	Построение матрицы развертывания функций качества, анализ и разработка рекомендаций по улучшению качества.

Дидактическая единица: Система менеджмента качества				
11. Процедуры внедрения СМК	1	6	4, 5, 6, 9	Разработка политики в области качества, формирования навыков разработки процедур управления несоответствиями и корректирующих мероприятий.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 6				
1	РГЗ	8	24	4
Проведение расчетов, оформление пояснительной записки, консультации с преподавателем: Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1	10	0
Повторение материалов прослушанных лекций: Колочева В. В. Экономика качества [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215560 . - Загл. с экрана. Чернов С. С. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Чернов ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175857 . - Загл. с экрана.				
3	Дополнительная учебная деятельность	2, 4, 7, 9	3	0
Подготовка доклада к семинарскому занятию: Чернов С. С. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Чернов ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175857 . - Загл. с экрана.				
4	Подготовка к аттестации	10, 3, 5, 6	10	1
Повторение пройденного материала, консультации с преподавателем: Чернов С. С. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Чернов ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175857 . - Загл. с экрана. Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	e-mail; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Кейс-стади	ОПК.2; ПК.23.В/ОУ ПК.29.В/ОУ ПК.32.В/ОУ
Формируемые умения: з2. знать стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системы технологической документации, постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по организации, нормированию и оплате труда ; з3. знать основные бизнес-модели, их эволюцию, современные тенденции развития; у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия; у1. уметь применять стандарты серии ИСО Краткое описание применения: Используется в темах 5,6,11		
2	Лекция в форме дискуссии	ОПК.2; ПК.29.В/ОУ ПК.32.В/ОУ
Формируемые умения: з2. знать стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системы технологической документации, постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по организации, нормированию и оплате труда ; з3. знать основные бизнес-модели, их эволюцию, современные тенденции развития; з4. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO; у1. уметь применять стандарты серии ИСО Краткое описание применения: Используется в темах 2, 7-10		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 6	
<i>Практические занятия:</i>	60
<i>РГЗ:</i>	20
<i>Зачет:</i>	20

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Зачет
ОПК.2	з4. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	+	+

	у1. уметь применять стандарты серии ИСО	+	+
	ПК.23.В/ОУ у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	+	+
	ПК.29.В/ОУ з3. знать основные бизнес-модели, их эволюцию, современные тенденции развития	+	+
	ПК.32.В/ОУ з2. знать стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системы технологической документации, постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по организации, нормированию и оплате труда		+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Чернов С. С. Лекционный материал «Управление качеством», курс «Основоположники системы управления качеством» [Электронный ресурс] : конспект лекций / С. С. Чернов ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215470. - Загл. с экрана.
2. Чернов С. С. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Чернов ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175857. - Загл. с экрана.
3. Сергеева М. Х. Статистические методы в управлении качеством : учебное пособие / М. Х. Сергеева, С. М. Харахашян ; Дон. гос. техн. ун-т. - Ростов-на-Дону, 2013. - 126 с. : ил., табл.

Дополнительная литература

1. Колочева В. В. Экономика качества [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215560. - Загл. с экрана.
2. ГОСТ Р 54318-2011. Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии. - М., 2012. - IV, 11 с. : табл.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Компьютерный класс

№	Наименование	Назначение
1	Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet)	Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра производственного менеджмента и экономики энергетики

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Производственный менеджмент в энергетике и электромашиностроении

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Управление качеством приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2/ОУ способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	34. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	Внутренний аудит качества Контроль качества Основные принципы СМК Статистические "инструменты" управления качеством Эволюция понятия "качество" Эволюция систем управления качеством Экономика качества	РГЗ, раздел 1 .	Зачет, вопрос 7-9, 10,16, 20
ОПК.2/ОУ	у1. уметь применять стандарты серии ИСО	Внутренний аудит качества Контроль качества Основные принципы СМК	РГЗ, разделы 1,2.	Зачет, вопросы 1-4, 16
ПК.23.В/ОУ владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	Инструменты качества Процедуры внедрения СМК	РГЗ, разделы.1,2	Зачет, вопросы. 5,7-9, 16.
ПК.29.В/ОУ способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели компании	33. знать основные бизнес-модели, их эволюцию, современные тенденции развития	"Дом качества" "Школы" управления качеством	РГЗ, раздел 1	Зачет, вопрос 9,11-15

ПК.32.В/ОУ владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательск их структур	32. знать стандарты унифицированной системы организационно- распорядительной документации, единой системы технологической документации, постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по организации, нормированию и оплате труда	Внутренний аудит качества Основные принципы СМК "Школы" управления качеством		Зачет, вопросы 5,6,17-19
--	---	---	--	-----------------------------

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2/ОУ, ПК.23.В/ОУ, ПК.29.В/ОУ, ПК.32.В/ОУ.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2/ОУ, ПК.23.В/ОУ, ПК.29.В/ОУ, ПК.32.В/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения

учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Управление качеством», 6 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится письменной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20 (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Управление качеством»

1. Задание 1 Вопрос (1-10)
2. Задание 2 Вопрос (11-20)

Составитель _____ к.э.н., доцент Г.А.Семакина
Заведующий кафедрой _____ к.э.н., доцент Чернов С.С.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____
(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет (тест) для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет менее 10 баллов.
- Ответ засчитывается **на пороговом уровне**, если студент дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, то минимальная оценка составляет 10 баллов.
- Ответ засчитывается **на базовом уровне**, если обучающийся показывает знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, а также навыки, полученные в ходе практических занятий, то оценка составляет 11 – 15 баллов.

- Ответ засчитывается на продвинутом уровне, если обучающийся обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, владеет терминологией по курсу, умеет обосновывать свои суждения по предлагаемому вопросу, то оценка составляет 16 – 20.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если средняя сумма баллов по всем заданиям составляет не менее 10 баллов (по 20 балльной шкале).

	РГЗ	Текущая работа	Зачет	Итого
Минимальный балл	10	30	10	50
Максимальный балл	20	60	20	100

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Вопросы к зачету по дисциплине «Управление качеством»

1. Качество как экономическая категория и объект управления. Понятие качества, эволюция категории «качество», пирамида качества.
2. Качество продукции как объект управления., Показатели качества продукции объекты контроля качества.
3. Контроль качества продукции. Процессы контроля, классификация видов контроля.
4. Контроль качества продукции Методы определения показателей качества:
5. Нормативное обеспечение управления качеством. Законы РФ в области качества, принципы технического регулирования, сертификация продукции.
6. Международные стандарты в области качества, знак обращения на рынке.
7. Методологические основы управления качеством. 7 инструментов качества: гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта, диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы.
8. Методологические основы управления качеством. 7 новых инструментов качества: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта), диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов.
9. Инструменты планирования качества: технология развертывания функций качества – «Дом качества», порядок построения, особенности QFD и недостатки.
10. Эволюция в области управления качеством. Этапы развития систем управления от инспекции качества до TQM, «звезда качества», российские модели управления качеством.
11. Современные концепции СМК. Американская школа управления качеством: цикл Деминга, спираль Джурана.
12. Современные концепции СМК: 6 сигм «Ноль дефектов» Кросби, концепция «внутреннего потребителя».
13. Японская школа управления качеством. Кружки качества, концепция Тагути, система «точно вовремя»
14. Японская школа управления качеством: система 5 нулей, 5S, дзидока, дао Тойота.
15. Японская школа управления качеством: школа Кайдзен.
16. 8 принципов СМК Основные этапы внедрения СМК, документирование СМК, Шесть обязательных процедур системы качества, внутренний аудит системы качества.

17. Организация и управление взаимоотношениями с потребителями в системе менеджмента качества: концепция «пожизненного» клиента, индивидуальный маркетинг.
18. Управление взаимоотношениями с потребителями в системе менеджмента качества: теория «привлекательного качества» Кано.
19. Экономика качества Основные подходы к учёту затрат на качество: классификация затрат на обеспечение качества А. Фейгенбаума, модель RAF.
20. Экономика качества. Основные подходы к учёту затрат на качество: модель стоимости процесса, подход Тагути.

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Управление качеством», 6 семестр

1. Методика оценки

В рамках расчетно-графического задания (работы) по дисциплине студенты должны подробно рассмотреть 1 теоретический вопрос из состава тем дисциплины и представить результат в виде реферата, 2 часть носит расчетный характер и представляет собой практический расчет конкретной задачи с применением статистических «инструментов качества».

Обязательные структурные части РГЗ: реферат, расчетное задание.

Оцениваемые позиции: полнота анализа теоретического материала, правильность решения и выводов по корректирующим мероприятиям в расчетном задании.

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все структурные части РГР, расчет выполнен неверно, допущены принципиальные ошибки в выводах и анализе. Оценка составляет менее 8 баллов.
- Работа считается выполненной на **пороговом** уровне, если в реферативной части студент дает определение основных понятий, но раскрывает тему не полностью, называет базовые нормативные документы, называет основные инструменты качества, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. В этом случае оценка составляет 10 баллов из 20 возможных.
- Работа считается выполненной на **базовом** уровне, если в реферативной части теоретические вопросы раскрыты полностью, в аналитической расчетной части студент дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин проблем с качеством, решает задачу по известным алгоритмам, некоторые решения не верны, нет рекомендаций по корректирующим мероприятиям. В этом случае оценка составляет 15 баллов из 20 возможных.
- Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если в реферативной части теоретические вопросы раскрыты полностью, в аналитической расчетной части студент проводит комплексный анализ заданным методом, выявляет проблемы в области качества, предлагает механизмы решения и конкретные корректирующие мероприятия. В этом случае оценка составляет 20 баллов из 20 возможных.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

	РГЗ	Текущая работа	Зачет	Итого
Минимальный балл	10	30	10	50
Максимальный балл	20	60	20	100

4. Примерный перечень тем РГЗ(Р)

Пример задания на РГР.

Вариант №1

Часть 1. Премии в области качества (премия Деминга, Болдриджа, европейская и российская)

Часть 2. Рассчитать параметры сетевого графика, определить длину критического пути. Привести примеры применения сетевой модели как инструмента управления качеством.

