б/4

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____**П.Е.Троян**
4.07. 20 16 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Уровень основной образовательной программы **бакалавриат**

Направление подготовки **27.03.02. «Управление качеством»**

Профиль «Управление качеством в информационных системах»

Форма обучения очная

Факультет **ФИТ** (Факультет инновационных технологий)

Кафедра **У И** (Управления инновациями)

Курс 3 Семестр 6

Учебный план набора 2013 года и последующих лет

Распределение рабочего времени:

№	Виды учебной работы	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4	Семестр 5	Семестр 6	Семестр 7	Семестр 8	Всего	Единицы
1.	**Лекции**						28			28	часов
2.	**Лабораторные работы**										часов
3.	**Практические занятия**						28			28	часов
4.	**Курсовой проект/работа (КСР, аудиторная)**						14			14	часов
5.	**Всего аудиторных занятий** (Сумма 1-4)						70			70	часов
6.	**Из них в интерактивной форме**						12			12	часов
7.	**Самостоятельная работа студентов (СРС)**						74			74	часов
8.	**Всего (без экзамена)** (Сумма 5,7)						144			144	часов
9.	**Подготовка и сдача экзамена**						36			36	часов
10	**Общая трудоемкость** (Сумма 8,9)						180			180	часов
	(в зачетных единицах)						5			5	ЗЕТ

Зачет не предусмотрен Диф. зачет (курсовая работа) 6 семестр

Экзамен 6 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 6325

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 13 от « 29 » 4 2016 г.

Лист согласований

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) третьего поколения по направлению подготовки **221400.62 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»** утвержденного 8 декабря 2009 г. № 704, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры УИ, 29.04.16, протокол № 13.

Разработчики:
Доцент кафедры УИ В.К.Жуков

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки.

Декан ФИТ Г.Н.Нариманова

Зав. кафедрой УИ Г.Н.Нариманова

Эксперты:

Доцент П.Н. Дробот

Доцент М.Е. Антипин

Согласована на портале № 6325

1 Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством» является получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки.

Задачи дисциплины - 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 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ОД.15).

Изучается в 6 семестре. Она дает идеологическую и методологическую основу для изучения дисциплин «Средства и методы управления качеством», «Управление процессами», «Аудит качества», а также для написания выпускной квалификационной работы.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

способность применять инструменты управления качеством (ПК-2)

В результате освоения дисциплины студент должен:

• ***знать:*** инструменты управления качеством, основоположников TQM, основы концепции TQM, связь TQM с философией ИСО 9000 и ИСО 14000, суть модели постоянного улучшения бизнеса, значение самооценки для компании;

• ***уметь:*** применять инструменты управления качеством на основе концепции TQM, формулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации; вести необходимую документацию по созданию системы менеджмента качества; осуществлять контроль эффективности СМК; проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; консультировать сотрудников по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества;

• ***владеть:*** инструментами управления качеством, принципами проектного подхода и работы в команде; владеть современными методами проектирования систем менеджмента качества.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость изучения дисциплины составляет **4 ЗЕТ (144 ч).**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего)	**70**		**70**		
В том числе:					
Лекции	30		30		
Лабораторные занятия (ЛЗ)	30		30		
Контроль самостоятельной работы по курсовой работе (КСР)	10		10		
Самостоятельная работа (всего)	**38**		**38**		
В том числе:					
Курсовая работа (самостоятельная работа)	14		14		
Расчетно-графические работы	-		-		
Подготовка устного реферативного сообщения	8		8		
Проработка лекционного материала	6		6		
Подготовка к практическим/семинарским занятиям	10		10		
Подготовка к итоговому занятию (зачету)	-		-		
Вид промежуточной аттестации - экзамен	36		36		
Общая трудоемкость, часов	144		144		
Зачетные Единицы Трудоемкости	4		**4**		

Согласована на портале № 6325

5 Содержание дисциплины

5.1 Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Лаборат. занятия	Практич. занятия.	Курсовой П/Р " (КСР)	Самост. работа студента	Всего час. (без экзам)	Формируемые компетенции (ОК, ПК, ПСК)
1	Введение: качество и менеджмент качества	2	2	-	-	2	6	ПК-2
2	История подходов к качеству. TQM	4	4	-	-	4	12	ПК-2
3	Базовые принципы TQM	4	4	-	2	6	16	ПК-2
4	Философия и концепции «гуру» качества	4	4	-	2	6	16	ПК-2
5	TQM и международные стандарты	4	4	-	2	6	16	ПК-2
6	Модель совершенства для организации	4	4	-	2	6	16	ПК-2
7	Самооценка организации и премии за качество	4	4	-	2	6	16	ПК-2
8	Качество и устойчивое развитие	4	4	-	-	2	10	ПК-2
	Итого часов	30	30	-	10	38	**108**	

5.2 Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

№ п/п	Наименование разделов	Содержание разделов	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции (ОК, ПК, ПСК)
1	Введение: качество и менеджмент качества	Предмет, сущность и понятия всеобщего управления качеством. Менеджмент и управление. Система, процесс и продукция как категории управления качеством.	2	ПК-2
2	История подходов к качеству. ТОМ	«Башня качества»: выходной контроль, управление качеством в производственных процессах, управление качеством деятельности организации, «удовлетворенный потребитель» и всеобщий менеджмент качества (TQM), обеспечение удовлетворенности всех заинтересованных сторон («экология качества»), устойчивый успех организации.	4	ПК-2
3	Базовые принципы TQM	Приоритет ориентации на потребителя. Основные принципы и аспекты внедрения философии TQM. Характеристики удовлетворенности, каналы обратной связи. Методы сбора данных об ожиданиях и удовлетворенности потребителя.	4	ПК-2
4	Философия и концепции «гуру» качества	Э.Деминг и его роль в развитии менеджмента качества. Комплексная программа Деминга: «3 прагматические аксиомы», «14 пунктов», «7 смертельных болезней», «Трудности и фальстарты». Дж. Джуран и его «10 составляющих повышения качества. Ф.Кросби, программы «Нуль дефектов» и «14 компонентов». «7 факторов всеобщего качества» по Д. Р^ббиту и П. Бергху. «Великие японцы»: К.Исикава и Г.Тагути.	4	ПК-2
5	TQM и международные стандарты	Стандарты на системы менеджмента как метод внедрения концепции TQM в практику. История серий стандартов ISO 9000, 14000, 26000.	4	ПК-2
6	Модель совершенства для организации	Структура Модели совершенства (Business Excellence, Excellence Award). Степени зрелости процессов.	4	ПК-2
7	Самооценка организации и премии за качество	История премий за качество: премия Деминга, премия Болдриджа, Европейская премия, Премия правительства РФ и региональные премии. Проведение самооценки и применение результатов для улучшения деятельности организации.	4	ПК-2
8	Качество и устойчивое развитие	Концепция устойчивого развития ВТО. Факторы устойчивого успеха организации по ISO 9004. Качество и обеспечение национальных интересов России	4	ПК-2
		Итого часов:	30	

Согласована на портале № 6325

5.3 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/н	Наименование обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов **данной дисциплины** из табл.5.1, для которых необходимо изучение обеспечивающих (предыдущих) и которые необходимы для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
		1	2	3	4 5 6			7	8
Предшествующие дисциплины									
1	Введение в профессию	+	+						
2	Основы обеспечения качества			+	+	+			
3	Основы управления персоналом				+	+			
4	Менеджмент	+					+		
Последующие дисциплины									
1	Управление процессами			+		+	+	+	
2	Средства и методы управления качеством						+	+	+
3	Аудит качества					+	+	+	

5.4 Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий					Формы контроля по всем видам занятий
	Л	Лаб	Пр/сем	КР/КП	СРС	
ПК-2	+	+	*Не предусмотрено*	+		Тесты на лекциях, оценивание письменного и устного реферативного сообщения на ЛЗ, оценка участия в дискуссии на ЛЗ, оценка подготовленного реферата
ПК-2						Заслушивание и обсуждение устного сообщения
ПК-2				+	+	Проверка и прием защиты курсовой работы

Л - лекция, Пр/сем - практические и семинарские занятия, Лаб - лабораторные работы, КР/КП - курсовая работа/проект, СРС - самостоятельная работа студента

6 Методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах заня!нн » часах

Методы —-—— _ Формы ^ __	Лекции (час)	Лабораторные занятия (час)	Всего
Презентация с использованием компьютерных средств	2	4	6
Обратная связь (тесты с обсуждением результатов)	2	-	2
Case-study (разбор конкретных ситуаций TQM)	-	4	4
Итого интерактивных занятий	4	8	12

7 . Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Компетенции ОК, Г1К, ИСК
		Не предусмотрены		
2				

Согласована на портале № 6325

8 **Лабораторный практикум**

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Тематика лабораторных занятий	Трудо- , емкость (час.)	Компетенции ОК, ПК, ПСК
1	**1,5**	1 Построение СМК в соответствии с ISO 9000, ISO 14000	4	ПК-2
2	**2**	**2** Метод расстановки приоритетов	2	ПК-2
3	**3,4**	3 Сравнение концепций «гуру» качества	4	ПК-2
4	**6**	**4** Структура модели совершенства EFQM	4	ПК-2
5	**7**	5 Самооценка организации	4	ПК-2
6	8	**6** Политика качества на японских предприятиях	4	ПК-2
7	**5,7**	7 TQM в образовании на примере вуза	2	ПК-2
8	**2-8**	**8** Проблемы внедрения TQM: реферативные сообщения студентов	6	ПК-2
		Итого практических/семинарских занятий	**30**	

9 **Самостоятельная работа**

№ строки	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Виды самостоятельной работы *(детализация)*	Трудо емкость (час.)	Компетенции ОК, ПК, ПСК	Контроль выполнения работы (опрос, тест, дом.задание, и т.д.)
1	**1-8**	Проработка лекционного материала (не свыше 0,5 часа на 2 часа лекции)	6	ПК-2	Выборочный опрос на лекциях
2	**1-7**	Подготовка к тестовому контролю по теоретическому материалу	6	ПК-2	Проверка письменных тестов
3	**1-8**	Подготовка к практическим/семинарским занятиям, (не свыше 1 часа на 2 часа занятий)	6	ПК-2	Опрос по теории и терминологии
4	**2-5**	Подготовка устного реферативного сообщения	8	ПК-2	Заслушивание, обсуждение и оценка сообщения
5	**2-8**	Выполнение курсовой работы	12	ПК-2	Проверка и прием защиты курсовой работы
6		Итого часов СРС в семестре	38	ПК-2	
7	**1-8**	Подготовка и сдача экзамена	36	См. раздел 3	**Оценка на экзамене**

Примечание - Для каждого раздела из табл. 5.1 предусматривается самостоятельная проработка теоретического материала и терминологии по учебно-методическим материалам и конспектам.

10 **Примерная тематика курсовых проектов (работ):**

1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества, как структурной составляющей TQM.
2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
10. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством.
11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.
12. Развитие японской философии TQM.
13. Менеджмент качества в США.
14. Европейская политика в области качества.
15. Проблемы российского менеджмента качества.
16. Основные инструменты TQM.
17. Методы определения нужд потребителя.
18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
19. Управление организацией по критериям качества.
20. Управление переменами в организации.
21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.

Согласована на портале № 6325

11 **Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов**

Таблица 11.1 Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1 -ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	5	5	5	**15**
Тестовый контроль	10	5	5	20
Выступление в дискуссии на семинаре	5	5	5	**15**
Подг отовка и выступление с ре-феративным сообщением	0	10	10	20
Итого максимум за период:	20	25	25	70
Сдача экзамена (максимум)				30
Нарастающим итогом	20	45	70	100

Примечание - В экзаменационном билете 2 теоретических вопроса и задача (практическое задание). Теоретические вопросы соответствуют формулировкам дидактических единиц разделов дисциплины (см. таблицу подраздела 5.2). Правильный ответ на каждый вопрос и задачу оценивается максимум 10 баллами.

Таблица 11.2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	**Оценка**
> 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Согласована на портале № 6325

Таблица 11.3 - Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ФГОС)	Итоговая сумма баллов	Оценка (ECTS)
5 (отлично)	90- 100	A (отлично)
4 (хорошо)	85-89	B (очень хорошо)
	75-84	C (хорошо)
	70-74	D(удовлетворительно)
3(удовлетворительно)	65-69	
	60-64	E(посредственно)
2(неудовлетворительно)	Ниже 60 баллов	F(неудовлетворительно)

12 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1 Основная литература

1. Чернышев А.А. Управление качеством электронных средств [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - Томск: Томский гос. ун-т систем управления и радиоэлектроники, кафедра КИПР, 2012. - 169 с. - Электронный ресурс http://edu.tusur.ru/training/publications/2255 .

2. Басовский JI.E. Управление качеством: Учебник для вузов / J1. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: Инфра-М, 2008. - 211 с., ил., табл. Экземпляры: всего 10, анл (3), счз1 (1), счз5 (1), аул (5).

12.2 Дополнительная литература

3. Всеобщее Управление Качеством. Total Quality Management (TQM): Учебник для вузов / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, К). В. Зорин; ред. О. П. Глудкин. - М .: Горячая линия- Гелеком, 2001; М. : Лаборатория Базовых Знаний, 2001. - 600 с. : ил. Экземпляры всего: 9, анл (2), аул (5), счз1 (1), счз5 (1).

4. "Семь инструментов качества" в японской экономике: производственно-практич. издание / сост. Э. К. Николаева. - М.: Издательство стандартов, 1990. - 38 с.: ил. Экземпляры: всего 3, анл (3) [К практическому занятию 6].

12.3 Учебно-методические пособия и программное обеспечение

Для обеспечения дисциплины используются следующие УМП:

5. Всеобщее управление качеством: Методические указания по практическим занятиям / Матолыгина Н. Ю. - 2012. - 24 с. [Электронный ресурс] http://edu.tusur.ru/training/publications/1328 . [Содержит указания по самостоятельной работе студентов - с. 23].

6. Всеобщее управление качеством: Учсбно-мстодическос пособие по выполнению курсовой работы / Чернышев А. А. - 2014. 11 с. [Электронный ресурс] http://edu.tusur.ru/training/publications/3920 .

12.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Поисковые системы широкого применения Yandex, Google; научно-образовательный портал ТУ СУ Ра edu.tusur.ru .

13 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Преподавание ведется в аудитории, оснащенной средствами компьютерных презентаций. Для подготовки рефератов и устных сообщений могут быть использованы интернет- ресурсы компьютерных классов выпускающей кафедры.

Согласована на портале № 6325

Приложение к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«4» 07 2016 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Уровень основной образовательной программы Бакалавриат
(бакалавриат, магистратура, специалитет)

Направление(я) подготовки (специальность) 270302 Управление качеством
(полное наименование направления подготовки (специальности))

Профиль(и Управление качеством в информационных системах
(полное наименование профиля направления подготовки (специальности))

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Факультет ФИТ – Факультет инновационных технологий
(сокращенное и полное наименование факультета)

Кафедра УИ – Управление инновациями
(сокращенное и полное наименование кафедры)

Курс 3 **Семестр** 6

Учебный план набора 2013 **года и последующих лет.**

Зачет нет **семестр** **Диф. зачет** 6 КСР **семестр**

Экзамен 6 **семестр**

Томск 2016

Согласована на портале № 6325

1 Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
ПК-2	способность применять инструменты управления качеством.	***знать:*** инструменты управления качеством, основоположников TQM, основы концепции TQM, связь TQM с философией ИСО 9000 и ИСО 14000, суть модели постоянного улучшения бизнеса, значение самооценки для компании;
		уметь: применять инструменты управления качеством на основе концепции TQM, формулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации; вести необходимую документацию по созданию системы менеджмента качества; осуществлять контроль эффективности СМК; проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; консультировать сотрудников по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества;

Согласована на портале № 6325

2 Реализация компетенций

1 . Компетенция ПК-2

способность применять инструменты управления качеством.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 2.

Таблица 2. Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

1. Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	Знать инструменты управления качеством (стандарты, процессы, внутренние аудиты, анализ, мониторинг, измерения).	Умеет применять инструменты управления качеством	Владеет навыками применения инструментов управления качеством
Виды занятий	• Лекции;	• Лабораторные работы;	• Самостоятельная работа студентов
Используемые средства оценивания	• Экзамен	• Оформление и защита лабораторных работ	• Проверка конспекта самостоятельной работы

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями как применять инструменты управления качеством	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для применения инструментов управления качеством	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует процесс применения инструментов управления качеством
Хорошо (базовый уровень)	Знает принципы, процессы, общие понятия как применять инструменты управления качеством	Обладает широким диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области	Берет ответственность за завершение задач в области применения инструментов управления качеством

Согласована на портале № 6325

		управления качеством	
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для применения инструментов управления качеством	Работает при прямом наблюдении

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Показатели и критерии	**Знать**	**Уметь**	**Владеть**
Отлично (высокий уровень)	Проводит сравнительный анализ эффективности применения инструментов управления качеством	Свободно и уверенно применяет инструменты управления качеством	Уверенно владеет разными способами применения инструментов управления качеством
Хорошо (базовый уровень)	Понимает преимущества и недостатки способов применения инструментов управления качеством, аргументирует выбор их применения для управления качеством	Самостоятельно подбирает и готовит инструменты управления качеством, умеет аргументированно обосновывать способы проектирования управления качеством	Критически осмысливает проблемы управления качеством, владеет разными способами управления качеством
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Дает определения основных инструментов управления качеством	Умеет работать с инструментами управления качеством, со справочной литературой по управлению качеством, умеет представлять результаты управления качеством	В целом владеет инструментами управления качеством, способен использовать их в работе.

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются следующие материалы:

Согласована на портале № 6325

– типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в составе:

Темы лабораторных работ:

1.Построение СМК в соответствии с ISO 9000, ISO 14000систем качества

2. Сравнение концепций управления качеством

3. Структура модели совершенства EFQM

4. Политика качества на японских предприятиях

5. Самооценка организации

6. TQM в образовании на примере вуза

7. Проблемы внедрения TQM: реферативные сообщения студентов

8. Метод расстановки приоритетов

Темы для самостоятельной работы

1. Концепция общих потерь для общества.
2. Модель стоимости процесса.
3. Стоимость качества (модель PAF).
4. Деятельность по финансированию затрат на качество.
5. Затраты на соответствие - выгодный для производителя вид инвестиций.
6. Издержки на несоответствие.
7. Анализ ценности и стоимости в условиях TQM.

Контрольные вопросы:

1. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества, как структурной составляющей TQM.
2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
10. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством.
11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.
12. Развитие японской философии TQM.
13. Менеджмент качества в США.
14. Европейская политика в области качества.
15. Проблемы российского менеджмента качества.
16. Основные инструменты TQM.
17. Методы определения нужд потребителя.
18. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
19. Управление организацией по критериям качества.
20. Управление переменами в организации.
21. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.
22. Понятие системы. Система управления качеством .Роль обеспечения качества

Согласована на портале № 6325

4. Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, в составе:

1.Основная литература: 1.Жуков В.К. Введению в профессию. Управление качеством. Учебное пособие. Томск. ТУСУР. 2014. - 138с.
2. Пономарев, С.В. Управление качеством. Введение в системы менеджмента качества.Учебное пособие./ С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин – М.: РИА «Стандарты и качество», 2009. – 248с.
3. Коротков, Э.М. Концепция российского менеджмента. Учебное пособие./ Э.М Коротков. – М.: Дело, 2010. -448 с.
2. Дополнительная литература:
1. Герасимов, Б.И. Управление качеством. Учебное пособие/ Б.И.Герасимов, Н.В.Злобина, С.П. Спиридонов.- М: КНОРУС, 2005.-272с.
2. Козырев, В.Г. Выпуски серии «Психология бизнеса» / В.Г. Козырев, Н.Ю. Козырева – Ростов Н/Д: «Феникс». 2009.-172с.
3.Перечень методических указаний
- Управление качеством: Методические указания по проведению практических работ для студентов, обучающихся по направлению подготовки 221400.62 «Управление качеством» Жуков В.К. /– 2014. 5 с. http://edu.tusur.ru/training/publications/3945;
- Подготовка систем качества к сертификации: Методические указания по выполнению студентами самостоятельной работы для студентов, обучающихся по направлению подготовки 221400.62 «Управление качеством» / Жуков В.К. – 2014. 5 с. http://edu.tusur.ru/training/publications/3944;

–

Согласована на портале № 6325