

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

СОГЛАСОВАНО
Директор института магистратуры


И.В. Ярошенко
« 20 » г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института


А.В. Белоусов
« 20 » г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)

Всеобщее управление качеством

направление подготовки (специальность):

27.04.02 Управление качеством

Направленность программы (профиль, специализация):

Управление качеством

Квалификация

магистр

Форма обучения

заочная

Институт энергетики, информационных технологий и управляющих систем

Кафедра стандартизации и управления качеством

Белгород 2021

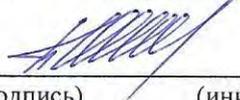
Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки – 27.04.02 Управление качеством, утвержденно приказа Минобрнауки России от 11 августа 2020 г. № 947
- учебного плана, утвержденного ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2021 году.

Составитель (составители): к.т.н. доцент  (Е.С. Черноситова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа практики обсуждена на заседании кафедры

« 28 » апреля 20 21 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой: к.т.н. профессор  (О.В. Пучка)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа практики одобрена методической комиссией института

« 20 » мая 20 21 г., протокол № 9

Председатель к.т.н. доцент  (А.Н. Семернин)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Управление качеством	ПК -2 Осуществляет управление качеством продукции (работ, услуг) в организации	ПК – 2.1 Формирует политику и стратегические цели предприятия в области качества	Знать: сущность системы сбалансированных показателей; принципы разработки политики и целей в области качества Уметь: разрабатывать перспективную политику и цели организации в области качества; Владеть: навыками использования информационных технологий для разработки стратегической карты предприятия и декомпозиции ее целей до целей структурного подразделения
Контроль качества	ПК-3 Способен организовывать работу по контролю и повышению качества продукции (работ и услуг)	ПК 3.6 Разрабатывает мероприятия по повышению качества продукции (работ, услуг), обеспечению их соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям	Знать: Сущность и основные черты концепции TQM; методы и инструменты реализации концепции TQM в деятельности предприятия (организации) Уметь: использовать инструменты и методы TQM (самооценка, бенчмаркинг, премии в области качества и др.) для постоянного повышения качества Владеть: методами TQM и технологиями их использования в деятельности предприятий и организаций для повышения качества продукции и процессов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2. Компетенция ПК -2 Осуществляет управление качеством продукции (работ, услуг) в организации

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Всеобщее управление качеством
2	Бережливое производство
3	Организация проведения измерений, испытаний и контроля
4	Разработка, аудит и сертификация современных систем менеджмента
5	Метрологическое обеспечение производства и эксплуатации технических объектов

2. Компетенция ПК-3 Способен организовывать работу по контролю и повышению качества продукции (работ и услуг)

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Основы теории эксперимента

2	Организация проведения измерений, испытаний и контроля
3	Метрологическое обеспечение производства и эксплуатации технических объектов
4	Управление персоналом в системах качества
5	Квалиметрическая экспертиза
6	Управление проектами
7	Методы экспертной оценки
8	Всеобщее управление качеством
9	Бережливое производство
10	Бизнес-планирование

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. единиц, 180 часов.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки:

Форма промежуточной аттестации _____ экзамен
(экзамен, дифференцированный зачет, зачет)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 3	Семестр № 4
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	4	176
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	14	2	12
лекции	6	2	4
лабораторные	-	-	-
практические	6	-	6
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	2	-	2
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	166	2	164
Курсовой проект	-	-	-
Курсовая работа	36	-	36
Расчетно-графическое задание	-	-	-
Индивидуальное домашнее задание	-	-	-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	94	2	92
Экзамен	36	-	36

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 2 Семестр 3

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Лекции	Объем на тематический раздел, час		
			Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1	2	3	4	5	6
<u>1 Сущность и основные черты концепции TQM</u>					
1	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. Эволюционное развитие теории Всеобщего Управления Качеством. Основоположники управления качеством и их вклад в развитие TQM. TQM как развитие идей Э.Деминга. Основные составляющие и особенности концепции TQM	1			1
2	Принципы всеобщего управления качеством. Основные принципы функционирования системы менеджмента качества (СМК) на базе концепции TQM и методы их реализации.	1			1
	Всего	2			2

Курс 2 Семестр 4

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Лекции	Объем на тематический раздел, час		
			Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1	2	3	4	5	6
<u>1 Сущность и основные черты концепции TQM</u>					
3	Основные составляющие и черты тотального менеджмента качества. Применение принципов TQM в мировой экономике	1	1		15
4	Сравнительный анализ положений концепции TQM и традиционных систем управления качеством по разным аспектам деятельности организаций. Стратегия внедрения TQM на предприятиях	0,5	1		15
5	Философия TQM и стандарты ИСО серии 9000 Интеграция различных систем менеджмента в единую систему управления на базе TQM. Преимущества использования методологии TQM.	0,5	1		16
		2	3		46
<u>2 Методология и инструментарий TQM</u>					
6	Сущность метода самооценки и его применение для постоянного улучшения деятельности. Бизнес-модель для проведения самооценки Тито	0,5	0,5		10

	Конти				
7	Бенчмаркинг: виды бенчмаркинга. Применение Бенчмаркинга для повышения качества продукции и процессов	0,5	0,5		10
8	Мировые и национальные премии в области качества как инструмент совершенствования деятельности организации	0,5	1		10
9	Кайзен и бережливое производство. Повышение эффективности процессов	0,5	1		16
		2	3		46
	ВСЕГО	4	6		92

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
семестр № 4				
1	<u>Сущность и основные черты концепции TQM</u>	История развития TQM, сущность и принципы всеобщего управления качеством. Программа Э.Деминга	1	6
		Разработка политики и целей в области качества	0,5	3
		Инструменты реализации принципа TQM – «Ориентация на результат и достижение целей»: разработка стратегической карты	0,5	3
		Сравнение принципов TQM и принципов, положенных в основу стандартов ИСО серии 9000 версии 2015 года	0,5	3
		Интеграция различных систем менеджмента в единую систему управления на базе TQM. Преимущества использования методологии TQM	0,5	3
Всего			3	18
2	<u>Методология и инструментарий TQM</u>	Сущность метода самооценки и его применение для постоянного улучшения деятельности	0,5	3
		Бенчмаркинг: виды и особенности применения для выявления зон роста	0,5	3
		Мировые премии в области качества Национальные и региональные премии в области качества	0,5	3
		Кайзен и кайрио как подходы к улучшению деятельности	0,5	3
		Сущность и основные черты концепции бережливого производства. Виды потерь и способы их устранения	1	4
Всего			3	16
ИТОГО:			6	34

4.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

4.4. Содержание курсового проекта/ работы

По данной дисциплине учебным планом предусмотрено выполнение курсовой работы, на которую отводится 36 часов самостоятельной работы студентов.

Тематика курсовых работ формируется путем варьирования следующих исходных данных:

- тип предприятия или организации и сфера их деятельности;
- вид выпускаемой продукции, выполняемых работ или оказываемых услуг.

Примеры формулировки тем КР:

«Использование концепции и принципов TQM в деятельности АО «Славянка-люкс» при производстве конфет «Нептун».

«Использование концепции и принципов TQM в деятельности ООО «Доброхот» при оказании туристских услуг»

Магистр вначале разрабатывает перспективную политику организации на основе концепции TQM и алгоритм ее реализации, используя материалы практических занятий по данной дисциплине. Затем излагает теоретические положения по каждому принципу TQM, а также возможность и условия их реализации на предприятии (в организации).

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

– Введение (излагается сущность принципов TQM и пути их использования в деятельности организации или предприятия с учетом их специфики).

– Два основных раздела:

1) Разработка перспективной политики организации (предприятия) и системы ее реализации на основе принципов TQM.

2) Использование принципов TQM в деятельности предприятия или организации (даются теоретические положения по каждому из 11 принципов TQM и предлагаются меры по их реализации в деятельности предприятия или организации).

– Заключение (дается оценка значимости проведенной работы и ее эффективности и результативности в деятельности предприятия или организации).

Объем курсовой работы: 20-30 страниц машинописного текста, шрифт 14; 1,5 интервала, формат А4.

КР должна быть выполнена в полном объеме.

В процессе выполнения курсовой работы осуществляется контактная работа обучающегося с преподавателем. Консультации проводятся в аудитории и/или посредством электронной информационно-образовательной среды университета.

Проверенная и сданная в срок КР (с исправлениями, если таковые были необходимы) представляется к защите.

При защите студент должен продемонстрировать знание теоретических основ методологии TQM и умение применять их на практике.

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Не предусмотрено учебным планом

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1 Компетенция ПК -2 Осуществляет управление качеством продукции (работ, услуг) в организации

(код и формулировка компетенции)

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК – 2.1 Формирует политику и стратегические цели предприятия в области качества	Экзамен, защита КР, устный опрос

2 Компетенция ПК-3 Способен организовывать работу по контролю и повышению качества продукции (работ и услуг)

(код и формулировка компетенции)

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК 3.6 Разрабатывает мероприятия по повышению качества продукции (работ, услуг), обеспечению их соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям	Экзамен, защита КР, устный опрос, тестирование

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для экзамена

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Сущность и основные черты концепции TQM (ПК 3.6)	1. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе 2. Сущность концепции TQM 3. Перечислите основные составляющие TQM 4. Назовите основные элементы Програма Э.Деминга 5. Перечислите основные черты тотального менеджмента качества 6. Перечислите принципы концепции TQM 7. Какие из принципов TQM применяются в качестве основы для систем менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9001? 8. Ядро концепции TQM. 9. Сравнительный анализ положений концепции TQM и традиционных систем управления качеством по различным аспектам деятельности 10. Сущность принципа TQM: «Ориентация на потребителя». 11. Сущность принципа TQM: «Ориентация на потребителя». 12. Сущность принципа «Лидерство руководства». 13. Сущность принципа TQM: «Вовлечение сотрудников». 14. Сущность принципа TQM «Процессный подход» к управлению качеством. 15. Сущность принципа TQM: «Системный подход» и его реализация на

		<p>предприятия</p> <p>16. Сущность принципа TQM: «Постоянное улучшение и инновации». Современные подходы к реализации принципа.</p> <p>17. Сущность трилогии Джурана.</p> <p>18. В чем заключается особенность улучшения качества по методу «кайрио»?</p> <p>19. В чем заключается особенность улучшения качества по методу «кайзен»?</p> <p>20. Сущность принципа TQM: «Принятие решений, основанных на фактах». Методы его реализации в условиях предприятия</p> <p>21. Сущность принципа TQM: «Взаимовыгодные отношения с поставщиками и партнерами».</p> <p>22. Сущность принципа TQM: «Ответственность перед обществом».</p> <p>23. Этапы внедрения TQM на предприятии</p>
	(ПК 2.1)	<p>24. Сущность принципа TQM «Ориентация на результат и достижение цели».</p> <p>25. Сущность системы сбалансированных показателей (ССП)</p> <p>26. Поясните, как система сбалансированных показателей может применяться для реализации принципов TQM?</p> <p>27. Что такое Стратегическая карта и для чего она применяется?</p> <p>28. Какая информация наносится на стратегическую карту?</p> <p>29. Какие программные продукты могут использоваться для построения стратегической карты?</p> <p>30. Приведите общий вид стратегической карты</p>
2	Методология и инструментарий TQM (ПК 3.6)	<p>31. В чем заключается сущность метода самооценки?</p> <p>32. Как метод самооценки применяется для совершенствования деятельности организации?</p> <p>33. Перечислите мировые премии в области качества</p> <p>34. С какой целью организации принимают участие в национальной премии в области качества?</p> <p>35. В чем заключается сущность бенчмаркинга и как его результаты можно применять для улучшения деятельности организации?</p> <p>36. Перечислите виды бенчмаркинга</p> <p>37. Что такое «бережливое производства»?</p> <p>38. Перечислите виды потерь, устранение которых является целью бережливого производства</p>

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсовой работы

Проверенная и сданная в срок курсовая работа (с исправлениями, если таковые были необходимы) представляется к защите.

При защите студент должен продемонстрировать знание теоретических основ по дисциплине и умение применять их на практике.

Перечень контрольных вопросов к защите КР приведен ниже.

1. Сущность системы сбалансированных показателей
2. Как SSP используется при построении стратегической карты?
3. Стратегическая карта как инструмент управления предприятием
4. Какую информацию содержит отчет по стратегической карте?
5. Структура программы менеджмента качества Э. Деминга
6. Ценная реакция по Демингу
7. Принцип постоянного улучшения (цикл Деминга)
8. Сущность концепции TQM
9. Основные принципы TQM

10. Как реализуется принцип «Ориентация на потребителя»?
11. Роль руководства в управлении качеством.
12. Как реализуется принцип «Лидерство» в TQM?
13. Как на предприятии может реализовываться принцип «Вовлечение работников»?
14. Как реализуется принцип «Процессный подход» к управлению качеством?
15. Как реализуется принцип «Системный подход»?
16. В чем основные отличия подходов к совершенствованию качества «Кайрио» и «Кайзен»?
17. Как реализуется принцип «Принятие решений, основанное на фактах»?
18. Как реализуется принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками»?
19. Реализация принципа «Ориентация на результат и достижение цели»
20. Реализация принципа «Ответственность перед обществом»
21. Как связаны между собой философия TQM и стандарты ИСО серии 9000?
22. Приведите пример действий (процессов), применяемых для осуществления постоянного улучшения (алгоритм улучшения)

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

С целью текущего контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится опрос по выполненным заданиям и материалам предыдущей лекции. Примерный перечень вопросов приведен ниже.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Сущность и основные черты концепции TQM (ПК 3.6)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Почему качество должно рассматриваться как один из важнейших факторов успеха предприятия в конкурентной борьбе? 2. В чем особенность концепции TQM? 3. Существует ли нормативный документ, устанавливающий требования к внедрению TQM на предприятии (в организации)? 4. Кого считают основоположником TQM и почему? 5. Перечислите основные элементы Программа Э.Деминга 6. Какие из принципов концепции TQM применяются в стандартах на системы менеджмента качества ИСО серии 9000? 7. Приведите примеры отличий концепции TQM от традиционных систем управления качеством 8. Какие процессы менеджмента качества обеспечивают реализацию принципа TQM: «Ориентация на потребителя»? 9. Каким образом на предприятиях реализуется принцип «Лидерство руководства»? 10. Какие процессы менеджмента качества обеспечивают реализацию принципа TQM: «Вовлечение сотрудников». 11. Приведите примеры, иллюстрирующие использование предприятием принципа TQM «Процессный подход». 12. Приведите примеры, иллюстрирующие использование предприятием

		<p>принципа TQM: «Системный подход»</p> <p>13. Какие процессы менеджмента качества обеспечивают реализацию принципа TQM: «Постоянное улучшение и инновации».</p> <p>14. В чем заключается особенность улучшения качества по методу «кайрио»?</p> <p>15. В чем заключается особенность улучшения качества по методу «кайзен»?</p> <p>16. Приведите примеры инструментов и методов менеджмента качества, применение которых соответствует методу «кайрио»</p> <p>17. Приведите примеры инструментов и методов менеджмента качества, применение которых соответствует методу «кайзен»</p> <p>18. Объясните, как на предприятии реализуется принцип «Принятие решений, основанных на фактах».</p> <p>19. Объясните, как на предприятии реализуется принцип TQM: «Взаимовыгодные отношения с поставщиками и партнерами».</p> <p>20. Поясните, каким образом предприятием (организацией) может реализовываться принцип TQM: «Ответственность перед обществом».</p>
	(ПК 2.1)	<p>21. С какой целью применяется система сбалансированных показателей (ССП)?</p> <p>22. Поясните, как система сбалансированных показателей может применяться для реализации принципа TQM «» Ориентация на результат и достижение целей?</p> <p>23. Приведите общий вид стратегической карты</p>
2	<p>Методология и инструментарий TQM (ПК 3.6)</p>	<p>24. В чем заключается сущность метода самооценки?</p> <p>25. Как метод самооценки применяется для совершенствования деятельности организации?</p> <p>26. Перечислите мировые премии в области качества</p> <p>27. С какой целью организации принимают участие в национальной премии в области качества?</p> <p>28. В чем заключается сущность бенчмаркинга и как его результаты можно применять для улучшения деятельности организации?</p> <p>29. Перечислите виды бенчмаркинга</p> <p>30. Что такое «бережливое производства»?</p> <p>31. Перечислите виды потерь, устранение которых является целью бережливого производства</p>

Примеры практических заданий

Вариант 1. Разработайте Политику в области качества предприятия, выпускающего строительные материалы и изделия.

Вариант 2. Разработайте Политику в области качества для предприятия, изготавливающего молочную продукцию.

Вариант 3. Разработайте политику в области качества предприятия, осуществляющего ремонт бытовой техники.

Вариант 4. Разработайте политику в области качества предприятия, выполняющего строительномонтажные работы.

Вариант 5. Разработайте политику в области качества организации, оказывающей услуги по проведению испытаний строительной продукции.

Тестовые задания по темам

№	Наименование раздела	Содержание вопросов (типовых заданий)
---	----------------------	---------------------------------------

п/п	дисциплины	
1	<p>Сущность и основные черты концепции TQM (ПК 3.6)</p>	<p>Задание 1 Выберите правильное утверждение: TQM (всеобщее управление качеством) – это: <i>Выберите 1 вариант ответа</i> а). конкретная система управления качеством доступная для внедрения в организации б). концепция, философия в области управления качеством, стремление организации к совершенствованию в). система качества г). система управления организации</p> <p>Задание 2 В чём сущность 2-ой прагматической аксиомы Э. Деминга: <i>Выберите 1 вариант ответа</i> а). производство должно рассматриваться как система, в которой всё взаимосвязано; б). требование, чтобы все сотрудники предприятия были включены в работу по качеству; в). любая деятельность должна рассматриваться как технологический процесс.</p> <p>Задание 3 На чём основана философия тотального менеджмента качества (TQM): <i>Выберите 1 вариант ответа</i> а) на максимальном использовании человеческого фактора; б). на концепции реинжиниринга для постоянного улучшения качества: в). на использовании административных методов хозяйствования.</p> <p>Задание 4 Какое количество основных принципов содержит сегодня концепция TQM: <i>Выберите 1 вариант ответа</i> а) 8; б). 11; в). 6. г). 10</p> <p>Задание 5 Какая роль у руководства компании, где применяют TQM: <i>Выберите 1 вариант ответа</i> а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента; б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании; в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.</p> <p>Задание 6 При внедрении TQM в деятельности по управлению качеством участвуют: <i>Выберите 1 вариант ответа</i> а) все службы и подразделения компании; б) только служба менеджмента качества; в) руководство компании и служба менеджмента качества.</p> <p>Задание 7 Какой из нижеприведенных тезисов является неверным? <i>Выберите 1 вариант ответа</i> Внедрение методов TQM требует: а) вовлечения и обучения всего персонала; б) мониторинга поставщиков и качества продукции; в) смены персонала компании.</p>
	(ПК 2.1)	<p>Задание 8 Как называются основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством?</p>

Выберите 1 вариант ответа

- а) Контроль качества
- б) Планирование качества
- в) Улучшение качества
- г) Политика в области качества

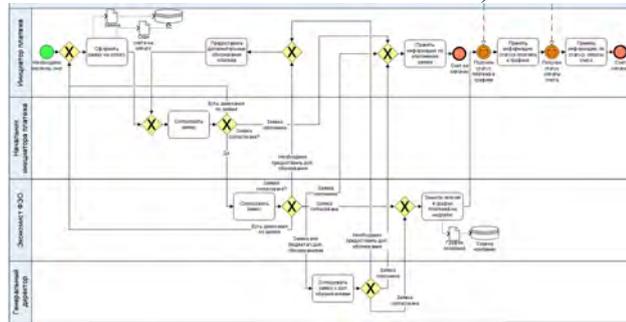
Задание 9

Выберите изображение, где представлена стратегическая карта

Выберите 1 вариант ответа

Код процесса						стр. из
Наименование процесса						Версия №
Ответственный за процесс				Заместитель		
Составитель карты	фамилия, имя, отчество	подпись	Подразделение	Дата / / 20__ г		
Поставщик	Вход	Этапы или деятельность в рамках процесса	Управляющие документы	Ресурсы	Выход	Потребитель

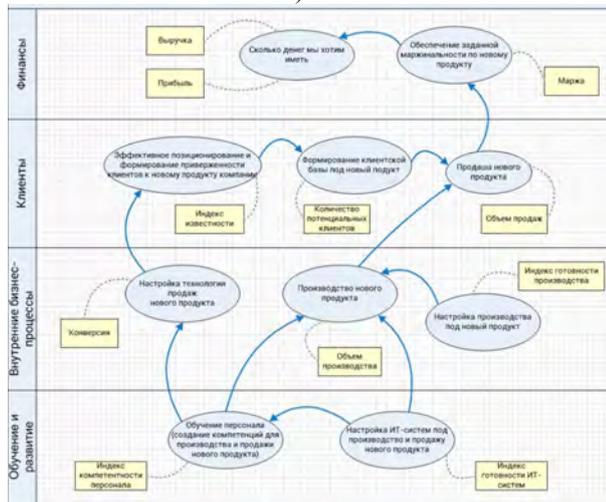
а)



б)



в)



г)

Задание 10

Какой метод применяют для разработки стратегической карты

		<p><i>Выберите 1 вариант ответа</i></p> <p>а) функционально-стоимостной анализ б) система сбалансированных показателей в) матрица приоритетов г) планирование эксперимента</p>						
2	<p>Методология и инструментарий TQM (ПК 3.6)</p>	<p>Задание 11 Результаты применения какого из методов TQM можно представить в виде диаграммы «радар»? <i>Выберите 1 вариант ответа</i></p>  <p>а) бенчмаркинг б) процессный подход в) самооценка г) стратификация</p> <p>Задание 12 Соотнесите название премии в области качества и места ее проведения</p> <table border="0"> <tr> <td>а) Европейская премия в области качества</td> <td>1) США</td> </tr> <tr> <td>б) Премия Деминга</td> <td>2) Европа</td> </tr> <tr> <td>в) Национальная премия качества Малколма Болдриджа</td> <td>3) Япония</td> </tr> </table> <p>Задание 13 Какие из нижеперечисленных инструментов и методов применяются для постоянного улучшения деятельности организации по методу «кайзен»? <i>Выберите несколько вариантов ответа</i></p> <p>а) бережливое производство б) реинжиниринг в) самооценка г) проектное управление д) статистические методы е) бенчмаркинг</p> <p>Задание 14 Какую цель ставят перед собой организации при использовании метода бенчмаркинга? <i>Выберите один вариант ответа</i></p> <p>а) улучшить имидж компании и обеспечить конкурентоспособность выпускаемой продукции б) изучить опыт конкурентов и внедрить лучшие практики в своей компании в) сократить все виды потерь и повысить эффективность производства г) подготовиться к сертификации производства</p> <p>Задание 15 Какие виды потерь можно устранить при внедрении рассматриваются в концепции бережливого производства? <i>Выберите несколько вариантов ответа</i></p> <p>а) ухудшение имиджа компании б) дефекты в) излишние запасы г) сверхвысокие затраты на социальную сферу д) перепроизводства</p>	а) Европейская премия в области качества	1) США	б) Премия Деминга	2) Европа	в) Национальная премия качества Малколма Болдриджа	3) Япония
а) Европейская премия в области качества	1) США							
б) Премия Деминга	2) Европа							
в) Национальная премия качества Малколма Болдриджа	3) Япония							

Полный перечень тестов приведен в УМК дисциплины.

Итоговая аттестация. Осуществляется в конце семестра после завершения изучения дисциплины в форме экзамена.

Экзаменационный билет включает два вопроса из различных разделов курса. На подготовку ответа отводится время в пределах 60 минут. Комплект билетов по дисциплине утверждается ежегодно на заседании кафедры. Экзамен является значимым оценочным средством для определения учебных достижений студента и выполнения установленных компетенций.

Типовой вариант экзаменационного билета.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

Институт магистратуры

Кафедра «Стандартизация и управление качеством»

Дисциплина «Всеобщее управление качеством»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 715

- 1 Какие из принципов TQM применяются в качестве основы для систем менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО 9001
- 2 Что такое Стратегическая карта и для чего она применяется?

Одобрено на заседании кафедры «__» _____ 20__ г., протокол № __.

Зав. кафедрой _____ /к.т.н., проф. О.В.Пучка/

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме экзамена и при защите курсовой работы используется следующая шкала оценивания: 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Знания	Знание терминов, определений, методов и инструментов всеобщего управления качеством, сущность ССП
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
Умения	Умение применять инструменты и методы TQM для улучшения деятельности предприятия и повышения качества продукции
	Умение разрабатывать политику и цели в области качества
Навыки	Владеть навыками внедрения принципов TQM в деятельность предприятия
	Владеть навыками разработки стратегической карты предприятия

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Знание терминов, определений, понятий, методов и инструментов всеобщего управления качеством	Не знает терминов, определений, понятий, методов и инструментов всеобщего управления качеством	Знает термины, определения, понятия, методы и инструменты всеобщего управления качеством, некоторые принципы TQM, но допускает неточности формулировок	Знает термины и определения, понятия, методы и инструменты всеобщего управления качеством, перечисляет TQM принципы, знает сущность системы сбалансированных показателей	Знает сущность ССП, термины и определения, методы, инструменты и принципы всеобщего управления качеством, понимает, как их использовать для улучшения качества продукции и процессов
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания с нарушениями в логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности	Излагает знания в логической последовательности, самостоятельно их интерпретируя и анализируя
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Допускает неточности в изложении и интерпретации знаний	Грамотно и по существу излагает знания	Грамотно и точно излагает знания, делает самостоятельные выводы

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Умение применять инструменты и методы TQM для улучшения деятельности предприятия и повышения качества продукции	Не умеет применять на практике инструменты и методы TQM	Может применять отдельные инструменты и методы TQM (менее половины изученных на курсе), допускает ошибки в интерпретации полученных результатов	Может применять основные инструменты и методы TQM (более половины изученных на курсе), применяет принципы TQM для улучшения качества продукции и процессов	Применяет основные инструменты и методы TQM, изученные на курсе, использует знание принципов TQM и методов их реализации для улучшения качества продукции и процессов,
Умение разрабатывать политику и цели в области качества	Не умеет разрабатывать политику и цели в области	Разрабатывает отдельные положения политики в области качества, без учета требований ГОСТ Р	Разрабатывает политику в области качества, с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001 к содержанию	Разрабатывает политику в области качества, с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001 к содержанию этого

	качества	ИСО 9001 к содержанию этого документа; формулирует цели в области качества с неточностями	нию этого документа; формулирует цели в области качества, применяет для этого SMART, но допускает небольшие неточностями	документа; формулирует цели в области качества, с учетом подхода SMART, применяя декомпозицию целей, приведенных в политике в области качества
--	----------	---	--	--

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Владеть навыками внедрения принципов TQM в деятельность предприятия	Не владеет навыками внедрения принципов TQM в деятельность предприятия	Владеет навыками внедрения некоторых принципов TQM (менее половины изученных на курсе) в деятельности предприятия	Владеет навыками внедрения некоторых принципов TQM (более половины изученных на курсе) в деятельности предприятия	Владеет навыками внедрения принципов TQM, в деятельности предприятия, предлагает для этого различные методы и инструменты
Владеть навыками разработки стратегической карты предприятия	Не владеет навыками разработки стратегической карты предприятия	Разрабатывает стратегическую карту предприятия, но допускает ошибки в формулировке целей и показателей, затрудняется с установлением взаимосвязи целей из разных перспектив карты	Разрабатывает стратегическую карту предприятия, применяет для этого программные продукты, учитывает степень влияния различных показателей, но допускает небольшие непочности	Разрабатывает стратегическую карту предприятия, применяет для этого программные продукты, учитывает степень влияния различных показателей, формирует отчет по карте и делает его анализ

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, консультаций	Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
2	Учебная аудитория для проведения практических занятий, текущего контроля, промежуточной аттестации	Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
3	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду
4	Методический кабинет для	Специализированная мебель; мультимедийный

самостоятельной работы	проектор, переносной экран, ноутбук
------------------------	-------------------------------------

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
3	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданско-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2022г.
4	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. **Всеобщее** управление качеством: методические указания к выполнению курсовой работы для студентов по направлению подготовки 27.04.02 – Управление качеством / сост. Е.С. Черноситова. – Белгород: Изд-во БГТУ, 2018. – 18 с.

2. Степанов, А. М. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов заоч. формы обучения с применением дистанц. технологий специальности 220501(221400) - Управление качеством / А. М. Степанов. - Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2011. - 1 эл. опт. диск (CD-RW). - (Электронные копии учебных изданий). - Режим доступа: <https://elib.bstu.ru/Reader/Book/2013040917361972842100004870>

3 Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петухова Л.В., Денисова Я.В.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html> .— ЭБС «IPRbooks»

4. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065> .— ЭБС «IPRbooks».

5. Третьяк Л.Н. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Третьяк Л.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный

университет, ЭБС АСВ, 2009.— 200 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30070>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 572 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16183>.— ЭБС «IPRbooks»

6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Научно-техническая библиотека БГТУ им. В.Г. Шухова: [сайт]. URL: <http://ntb.bstu.ru/>

2. Электронно-библиотечная система: [сайт]. URL: <http://www.iprbookshop.ru>

3. Электронно-библиотечная система: [сайт]. URL: <https://e.lanbook.com/>

4. Справочно-правовая система КонсультантПлюс: [сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/>

5. РИА «Стандарты и качество»; <http://www.ria-stk.ru>

6. Общероссийская общественная организация «Всероссийская организация качества» <http://www.mirq.ru/>;

7. Ассоциация Деминга <http://deming.ru/>

7. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа утверждена на 20____ /20____ учебный год
без изменений / с изменениями, дополнениями

Протокол № _____ заседания кафедры от «__» _____ 20____ г.

Заведующий кафедрой _____
подпись, ФИО

Директор института _____
подпись, ФИО