

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.06.2024 11:22:06

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистратуры

Иванова Е.А.

«29» 08 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
Комплексный подход к применению средств и методов управления качеством

Направление 27.04.02 Управление качеством
магистерская программа 27.04.02.02 "Бережливое производство и повышение
производительности труда в экосистемах предприятий и организаций"

Для набора 2022 года

Квалификация
магистр

КАФЕДРА Товароведение и управление качеством**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	4	4	6	6	10	10
Лабораторные	4	4	6	6	10	10
Практические	4	4	6	6	10	10
Итого ауд.	12	12	18	18	30	30
Контактная работа	12	12	18	18	30	30
Сам. работа	56	56	117	117	173	173
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	72	72	144	144	216	216

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 22.02.2022 протокол № 7.

Программу составил(и): д.э.н., доц., Механцева К.Ф. 

Зав. кафедрой: Механцева К. Ф. 

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Гиссин В.И. 

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	изучение комплексного подхода к повышению качества продукции на принципах бережливого производства, позволяющего постоянно совершенствовать продукцию и выпускать ее новые виды.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-2:Способен формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывать методы их решения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
- задачи управления в технических системах в сфере управления качеством с применением бережливого производства (соотнесено с индикатором ОПК-2.1).
Уметь:
- формулировать и решать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством с применением бережливого производства (соотнесено с индикатором ОПК-2.2).
Владеть:
- средствами и методами обоснования решений задачи управления в технических системах в сфере управления качеством с применением бережливого производства (соотнесено с индикатором ОПК-2.3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Модуль 1 «Инструменты, средства и методы управления качеством»				
1.1	Тема 1.1 «Возникновение, назначение и применение простых и новых инструментов качества». Инструменты качества. Стандарты в области инструментов качества. Семь простых инструментов качества. Семь автоматизированных простых инструментов качества. Новые инструменты качества. Графические инструменты качества: виды и связи между ними. Стандарты с примерами применения новых инструментов качества. Стандартизация. Визуализация. Картирование. Оконтуривание. Цветовая маркировка. Метод дорожных знаков. Графические рабочие инструкции.Тема 1.2 «Методы оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон». Методы работы в командах (мозговой штурм и т.д.). Кружки качества. Оценка удовлетворенности персонала. Методы мотивации персонала. Методы оценки удовлетворенности потребителя (метод Канон). Методы оценки удовлетворенности заинтересованных сторон. Методы оценки поставщиков. /Лек/	1	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.2	Тема 1.3 «Статистика качества продукции и процессов». Статистические методы управления качеством. Квалиметрия. Стандарты семейства «Статистические методы» и их группировка. Поток создания ценности. Нотации и модели процессов. Группа стандартов «Статистические методы. Управление процессами». Тема 1.4 «Методы моделирования качества». Робастные методы управления качеством. Метод Тагути. Экспертные методы решений проблем качества. Корреляционно-регрессионный анализ. Трендовое моделирование. Системы массового обслуживания. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). /Лек/	1	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2

1.3	Тема 1.1 «Возникновение, назначение и применение простых и новых инструментов качества». Инструменты качества. Стандарты в области инструментов качества. Семь простых инструментов качества. Стандартизация. Визуализация. Картирование. Оконтуривание. Цветовая маркировка. Метод дорожных знаков. Libreoffice Тема 1.2 «Методы оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон». Методы работы в командах (мозговой штурм и т.д.). Кружки качества. Методы оценки удовлетворенности потребителя. Метод Кано. Libreoffice /Пр/	1	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.4	Тема 1.3 «Статистика качества продукции и процессов». Стандарты семейства «Статистические методы» и их группировка. Группа стандартов «Статистические методы. Управление процессами». «Методы моделирования качества». Робастные методы управления качеством. Метод Тагути. Экспертные методы решений проблем качества. Системы массового обслуживания. Libreoffice /Пр/	1	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.5	Тема 1.1 «Возникновение, назначение и применение простых и новых инструментов качества». Инструменты качества. Семь автоматизированных простых инструментов качества. Новые инструменты качества. Стандарты с примерами применения новых инструментов качества. Графические инструменты качества: виды и связи между ними. Графические рабочие инструкции. Libreoffice /Лаб/	1	1	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.6	Тема 1.2 «Методы оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон». Оценка удовлетворенности персонала. Методы мотивации персонала. Методы оценки удовлетворенности заинтересованных сторон. Методы оценки поставщиков. Libreoffice /Лаб/	1	1	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.7	Тема 1.3 «Статистика качества продукции и процессов». Статистические методы управления качеством. Квалиметрия. Нотации и модели процессов. Libreoffice /Лаб/	1	1	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.8	Тема 1.4 «Методы моделирования качества». Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Корреляционно-регрессионный анализ. Трендовое моделирование. Libreoffice /Лаб/	1	1	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2

1.9	<p>Методы работы в командах (мозговой штурм и т.д.). Методы мотивации персонала. Рейтинг. Методы стимулирования. Информационные технологии в моделировании процессов. Оценка уровня качества продукции. Оценка уровня качества услуги. Стандарт предприятия. Содержание. Методы разработки. Методы совершенствования. Процессный подход. Выделение процесса. Идентификация потока создания ценности. Методы оценки удовлетворенности потребителя. Анкетирование. Опросы. Планирование эксперимента. Бережливое производство для сферы услуг. Система сбалансированных показателей. Призма эффективности. Управление знаниями. Управление инновациями. Управление устойчивым развитием. Управление изменениями. Выполнение курсовой работы. Перечень тем представлен в п.5 РПД</p> <p>Методы работы в командах (мозговой штурм и т.д.). Методы мотивации персонала. Рейтинг. Методы стимулирования. Информационные технологии в моделировании процессов. Оценка уровня качества продукции. Оценка уровня качества услуги. Стандарт предприятия. Содержание. Методы разработки. Методы совершенствования. Процессный подход. Выделение процесса. Идентификация потока создания ценности. Методы оценки удовлетворенности потребителя. Анкетирование. Опросы. Планирование эксперимента. Бережливое производство для сферы услуг. Система сбалансированных показателей. Призма эффективности. Управление знаниями. Управление инновациями. Управление устойчивым развитием. Управление изменениями. Выполнение курсовой работы. Перечень тем представлен в п.5 РПД</p> <p>/Ср/</p>	1	56	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
1.10	Подготовка к зачету /Зачёт/	1	4	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
	Раздел 2. Модуль 2 « Системные и комплексные средства и методы управления качеством, совершенствованием и устойчивым успехом организации»				
2.1	<p>Тема 2.1 «Комплексные средства управления качеством». Развертывание функций качества (QFD). Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA-анализ). Функционально-стоимостный анализ. Функционально-физический анализ продукции. Оценка уровня конкурентоспособности продукции. Точно в срок. Канбан. Ноль дефектов.5S. 5W. 5M. /Лек/</p>	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.2	<p>Тема 2.2 «Контроль качества». Технический контроль. Аудит. Оценка и подтверждение соответствия. /Лек/</p>	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2

2.3	Тема 2.3 «Системные методы управления качеством». Бережливое производство и 6 сигм. Всеобщий уход за оборудованием (TPM). Система быстрой переналадки (SMED). Тема 2.4 «Методы управления качеством организации». Цикл Деминга. Реинжиниринг. Методология кайдзен-каору. 20 ключей совершенствования. Самооценка. Европейская модель делового совершенствования. Бенчмаркинг. /Лек/	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.4	Тема 2.1 «Контроль качества». Аудит. Оценка и подтверждение соответствия. «Комплексные средства управления качеством». Развертывание функций качества (QFD). Функционально-стоимостный анализ. Функционально-физический анализ продукции. Оценка уровня конкурентоспособности продукции. Libreoffice /Пр/	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.5	Тема 2.2 «Системные методы управления качеством». Всеобщий уход за оборудованием (TPM). Система быстрой переналадки (SMED). Libreoffice /Пр/	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.6	Тема 2.3. «Методы управления качеством организации». Цикл Деминга. Реинжиниринг. Методология кайдзен-каору. 20 ключей совершенствования. Самооценка. Бенчмаркинг. Libreoffice /Пр/	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.7	Тема 2.1 «Контроль качества». Технический контроль. Libreoffice /Лаб/	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.8	Тема 2.2 «Комплексные средства управления качеством». Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA-анализ). Libreoffice /Лаб/	2	1	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.9	Тема 2.3 «Системные методы управления качеством». Бережливое производство и 6 сигм. Libreoffice /Лаб/	2	2	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.10	Тема 2.4 «Методы управления качеством организации». Модель Премии им. М. Болдриджа. Модель Премии им. Деминга. Европейская модель делового совершенствования. Модель Премии Правительства в области качества. Libreoffice /Лаб/	2	1	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.11	Бережливое производство для сферы услуг. Система сбалансированных показателей. Призма эффективности. Управление знаниями. Управление инновациями. Управление устойчивым развитием. Управление изменениями. /Ср/	2	87	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.12	Подготовка курсовой работы /Ср/	2	30	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2
2.13	Подготовка к экзамену /Экзамен/	2	9	ОПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.2

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Грачева М. В., Черемных Ю. Н., Туманова Е. А.	Моделирование экономических процессов: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119452 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Салихов В. А.	Управление качеством: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Методы менеджмента качества: международный ежемесячный журнал для профессионалов в области качества: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598522 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2		Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599823 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Контроль качества продукции: журнал для производителей продукции и экспертов по качеству: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599817 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Консультант+

Гарант www.garant.ru

5.4. Перечень программного обеспечения

Libreoffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Практические занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными программными средствами и выходом в Интернет.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2: способен формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывать методы их решения			
Знать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством с применением бережливого производства	Курсовая работа, знание терминологии по качеству, применяемой в международных стандартах	Полнота и содержательность ответа, умение приводить примеры; умение пользоваться доступными и достоверными источниками информации	Вопросы для устного опроса (1-33), вопросы для зачета (м1:1-33, м2:1-30), вопросы к экзамену (1-53)
Уметь формулировать и решать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством с применением бережливого производства	Курсовая работа, умение понимать основную терминологию по качеству, представленную в международных стандартах	Полнота и содержательность ответов при собеседовании и решений в курсовой работе	Кейс 1, вопросы к экзамену (1-53), курсовая работа (1-50)
Владеть средствами и методами обоснования решений задачи управления в технических системах в сфере управления качеством с применением бережливого производства	Курсовая работа, Применение основной терминологии по качеству, применяемой в международных стандартах	Полнота и содержательность ответов при собеседовании и решений в курсовой работе	Кейс 2, вопросы к экзамену (1-53), курсовая работа (1-50)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

Зачет

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 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

Вопросы к зачету

1. 7 простых инструментов качества.
2. Новые инструменты качества.
3. Методы работы в командах.
4. Кружки качества.
5. Оценка удовлетворенности персонала.
6. Методы мотивации и стимулирования персонала.
7. Статистические методы управления качеством.
8. Квалиметрия.
9. Стандартизация. Визуализация. Картирование.
10. Стандартизация. Оконтуривание. Цветовая маркировка. Метод дорожных знаков
11. Графические рабочие инструкции.
12. Процессный подход.
13. Поток создания ценности.
14. Методы оценки удовлетворенности потребителя (метод Кано).
15. Методы оценки удовлетворенности заинтересованных сторон.
16. Методы оценки поставщиков.
17. Метод Тагути.
18. Экспертные методы решений проблем качества.
19. Моделирование в системах менеджмента качества.
20. Системы массового обслуживания.
21. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Критерии оценки:

- 50-100 (оценка «зачет») баллов выставляется студенту, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой; наличие твердых и достаточно полных знаний, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности; изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов;
- 0-49 баллов (оценка «незачет») выставляется студенту, если ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Вопросы к экзамену

1. Контроль и его виды.
2. Технический контроль.
3. Аудит.
4. Подтверждение соответствия.
5. Развертывание функций качества (QFD).
6. Оценка уровня конкурентоспособности продукции.
7. Планирование эксперимента.
8. FMEA-анализ.
9. ФСА-анализ. ФФА-анализ.

10. Ноль дефектов.
11. Точно в срок.
12. Канбан.
13. 5S.
14. 5W.
15. 5M;
16. Бережливое производство (Lean-production).
17. Бережливое производство и 6 сигм.
18. Всеобщий уход за оборудованием (TPM).
19. Система быстрой переналадки (SMED).
20. Методология кайдзен-каору.
21. Цикл Деминга.
22. 20 ключей совершенствования.
23. Реинжиниринг.
24. Самооценка.
25. Бенчмаркинг.
26. Оценка конкурентоспособности предприятия.
27. Система сбалансированных показателей.
28. Призма эффективности.
29. Управление знаниями.
30. Управление инновациями.
31. Управление устойчивым развитием.
32. Управление изменениями.

Критерии оценивания:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Темы курсовых работ

1. TQM. Реализация принципа «Ориентация на потребителя»;
2. TQM. Реализация принципа «Лидерство»;

3. TQM. Реализация принципа «Взаимодействие людей»;
4. TQM. Реализация принципа «Процессный подход»;
5. TQM. Реализация принципа «Улучшение»;
6. TQM. Реализация принципа «Принятие решений, основанных на свидетельствах»;
7. TQM. Реализация принципа «Менеджмент взаимоотношений»;
8. Процессный подход. Карта процессов;
9. Процессный подход. Методы документирования процесса;
10. Процессный подход. Статистическое управление процессами (SPCC);
11. Процессный подход. Методы оценки результативности процесса
12. Процессный подход. Методы оценки эффективности процесса;
13. Процессный подход. Методы улучшения процесса;
14. Реинжиниринг бизнес-процессов;
15. Методы контроля технологического процесса;
16. Контрольные карты по количественному признаку;
17. Контрольные карты по качественному признаку;
18. Контрольные карты. Оценка возможностей процесса;
19. Методы оценки удовлетворенности потребителя;
20. Структурирование функций качества;
21. Анализ видов и последствий отказов;
22. Семь простых инструментов качества.
23. Семь новых инструментов качества;
24. Функция потерь Тагути;
25. Кружки качества;
26. 5S (упорядочение);
27. Непрерывное улучшение (кайдзен);
28. Защита от ошибок (пока-йока);
29. Пять почему;
30. 20 ключей к совершенствованию бизнеса;
31. Система «Канбан»;
32. Система «Точно в срок»;
33. Бенчмаркинг;
34. Методы измерения и анализа затрат на качество;
35. Система сбалансированных показателей (ССП);
36. Система ключевых показателей результативности (KPI);
37. Бережливое производство (Lean Production);
38. Система производительного обслуживания оборудования (TPM);
39. Модель обеспечения качества услуг.
40. Системы менеджмента непрерывности бизнеса;
41. Система экологического менеджмента;
42. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья
43. Система управления рисками;
44. Система управления социальной ответственностью организации;
45. Система управления знаниями;
46. Система управления персоналом;
47. Система управления устойчивым развитием организации (GRI);
48. Самооценка. Модель EFQM.
49. Самооценка. Модель национальной премии Правительства РФ в области качества.
50. Самооценка. Модель премии в области качества «Донское качество».

Критерии оценивания

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - Курсовая работа соответствует всем методическим требованиям и своевременно сдана на проверку научному руководителю. Работа выполнена на конкретном примере с использованием актуального фактологического материала. Присутствует творческий подход. Литературные источники включают не только учебники, но и периодические издания. На защите студент показал полное владение материалом по теме курсовой работы;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - Курсовая работа выполнена согласно всем методическим требованиям. Литературные источники носят ограниченный характер. Допускаются погрешности в оформлении, не влияющие на раскрытие темы курсовой работы. При защите студент показал хорошее владение материалом курсовой работы;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - Тема курсовой работы раскрыта не в полном объеме. Некорректно представлена структура курсовой работы. Отсутствует творческий подход. Литературные источники носят ограниченный характер. Ссылки отсутствуют. На проверку курсовая работа сдана с опозданием. При защите студент частично владеет материалом по теме курсовой работы;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - Курсовая работа не выполнена и не представлена на проверку научному руководителю. Тема курсовой работы не раскрыта. Работа выполнена без соблюдения требований методических указаний кафедры по содержанию и оформлению.

Вопросы для устного опроса

Модуль 1 «Инструменты, средства и методы управления качеством»

1. Перечислите 7 простых инструментов качества;
2. Перечислите пять новых инструментов качества;
3. Назовите методы работы в команде;
4. Раскройте понятие «кружок качества» и принципы его работы;
5. В чем заключается метод мозгового штурма?
6. Что такое рейтинг? Перечислите виды рейтингов;
7. Что такое уровень качества?
8. Перечислите методы оценки уровня качества.
9. Назовите методы оценки степени удовлетворенности персонала;
10. В чем отличие мотивации персонала от его стимулирования?
11. Перечислите методы мотивации персонала;
12. Перечислите методы стимулирования персонала;
13. Дайте определение статистическим методам управления качеством;
14. Что такое квалиметрия?
15. Дайте определение стандартизации;
16. Что такое визуализация в процессах жизненного цикла продукции и операциях?
17. Приведите примеры картирования процессов;
18. Приведите примеры оконтуривания;
19. Перечислите способы цветовой маркировки;
20. В чем состоит метод дорожных знаков?
21. Перечислите принципы графического представления рабочих инструкций;
22. Дайте определение процессного подхода по ГОСТ Р ИСО;
23. Что такое поток создания ценности?

24. Перечислите методы оценки удовлетворенности потребителя;
25. В чем заключается метод Кано?
26. Назовите заинтересованные стороны организации;
27. Перечислите методы оценки удовлетворенности заинтересованных сторон;
28. Охарактеризуйте методы оценки поставщиков;
29. В чем заключается метод Тагути?
30. Перечислите экспертные методы решений проблем качества;
31. Назовите наиболее популярные методы моделирования в системах менеджмента качества;
32. Что такое системы массового обслуживания? Где они применяются?
33. Что такое система управления взаимоотношениями с клиентами?

Перечислите принципы;

Модуль 2 «Системные и комплексные средства и методы управления качеством, совершенствованием и устойчивым успехом организации»

1. Что такое контроль?
2. Перечислите виды контроля;
3. Что такое технический контроль?
4. Дайте определение аудита в СМК;
5. Что такое оценка соответствия?
6. В чем заключается подтверждение соответствия?
7. В чем заключается оценка уровня конкурентоспособности продукции.
8. Перечислите этапы планирования эксперимента;
9. В чем заключается метод развертывания функций качества?
10. Чем отличается ФСА-анализ от ФФА-анализа?
11. В чем заключается FMEA- анализ?
12. В чем заключается метод «ноль дефектов»?
13. Что такое канбан?
14. В чем заключается метод «точно в срок»?
15. Что такое 5S?
16. Что такое 5M?
17. Что такое 5W?
18. Дайте определение бережливого производства;
19. Как в бережливом производстве применяется 6 сигм?
20. В чем заключается система быстрой переналадки?
21. Перечислите принципы всеобщего ухода за оборудованием;
22. В чем заключается методология кайдзен-каору?
23. Охарактеризуйте цикл Деминга;
24. Перечислите 20 ключей совершенствования;
25. Дайте определение реинжиниринга;
26. Что такое бенчмаркинг?
27. Что такое самооценка деятельности организаций?
28. Перечислите методы оценки конкурентоспособности предприятия;
29. Что такое устойчивое развитие?
30. Что такое зеленая экономика?

Критерии оценки:

- оценка 31-40 баллов выставляется обучающемуся, если он демонстрирует знание по вопросам темы, использовал дополнительную научную литературу по теме,

развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.

- оценка 21-30 балла выставляется обучающемуся, если он усвоил материал темы по вопросам в рамках основной литературы, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.

оценка 11-20 балла выставляется обучающемуся, если он фрагментарно усвоил материал, недостаточно развернуто ответил на вопрос, не проявлял активность при обсуждении дискуссионных вопросов, не сформулировал самостоятельные выводы.

оценка 0-10 баллов выставляется обучающемуся, если он не усвоил тему, не ответил ни на один вопрос.

Ситуационные задания, кейсы

Модуль 1 «Инструменты, средства и методы управления качеством»

Кейс 1. Построение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Ишикавы, рыбьей кости). Построить причинно-следственную диаграмму (диаграмму Ишикавы, рыбу кость) для качества услуги или продукции

Модуль 2 «Системные и комплексные средства и методы управления качеством, совершенствованием и устойчивым успехом организации»

Кейс 2. Диаграмма Парето. В причинно-следственной диаграмме оценить в баллах значимость каждой из причин и на их основе построить диаграмму Парето для определения самых важных причин.

Критерии оценки:

оценка 46-60 баллов - свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, организует связь теории с практикой.

оценка 31-45 баллов - студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

оценка 16-30 баллов - студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания, не может доказательно обосновать свои суждения

оценка 0-15 баллов - в ответе проявляется незнание основного материала программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

Общая шкала оценивания для 1 курса, баллы

Вид оценки	Максимальный балл
Устный опрос	40
Кейс 1	60
Общая максимальная сумма баллов	100

Общая шкала оценивания для 2 курса, баллы

Вид оценки	Максимальный балл
Устный опрос	40
Кейс 2	60
Общая максимальная сумма баллов	100

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты курсовой работы и экзамена.

Защита курсовой работы проводится за счет времени, отведенного на освоение дисциплины.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические и методологические основы комплексного подхода к применению средств и методов управления качеством, возможности их комплексного применения, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки применения средств и методов управления качеством в комплексе.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из

рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.