

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 02.05.2023 09:08:11
Уникальный программный идентификатор:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра менеджмента и социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01 Всеобщее управление качеством (TQM)

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы
Стратегический менеджмент

Форма обучения
Заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.04.01 «Всеобщее управление качеством (TQM)» / сост. З.Р. Бикмурзина - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся заочной формы обучения по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной психологии протокол № 3 от " 29 " января 2021г.

Заведующий кафедрой
менеджмента и социальной психологии _____

@ Бикмурзина З.Р., 2021год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине	5
4 Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Структура дисциплины.....	5
4.2 Содержание разделов дисциплины	8
4.3 Курсовой проект (курсовая работа)	8
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	8
5.1 Основная литература	8
5.2 Дополнительная литература.....	8
5.3 Периодические издания.....	9
5.4 Интернет-ресурсы	9
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) ⁷	9
5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим 10 видам самостоятельной работы	10
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 10 информационные справочные системы современных информационных технологий	10
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10
Приложения:	12
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	12
Фонд оценочных средств	15

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Комплекс характеристик, связанных с качеством производимой продукции является одним из ключевых стратегических ориентиров для любой организации, позволяет обеспечить сильную конкурентную позицию в долгосрочной перспективе. Поэтому всеобщее управление качеством является неотъемлемым элементом в системе стратегического управления (просьба обратить внимание на наглядный материал и иллюстрации в кабинете стратегического управления) и позволяет охватить основные элементы стратегического цикла управления под углом зрения разработки и создания качественного продукта (товара или услуги). Важным обстоятельством является также и необходимость вовлечения всех сотрудников организации в комплексную работу по соблюдению стандартов и постоянному повышению качества продукции (концепция Кайдзен в стратегическом менеджменте). В дальнейшем Всеобщее управление качеством и TQM будут использоваться как синонимы вместе и/или раздельно.

Цель освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины Всеобщее управление качеством (TQM) является формирование у обучающихся знаний и умений, направленных на встраивание системы управления качеством в систему стратегического менеджмента организации.

Задачи: задачами изучения дисциплины Всеобщее управление качеством (TQM) являются:

- усвоить основные подходы к такой ключевой характеристике в современном менеджменте как «качество»;
- овладеть основными инструментами системы всеобщего управления качеством и способами их применения на различных этапах процесса производства продукта (оказания услуг);
- сформировать навыки использования количественных и качественных оценок качества продукта и встраивания системы всеобщего управления качеством в систему стратегического менеджмента в организации.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-1	Разрабатывает основные положения продуктовой и	ПК-1.1 – Способен организовать сбор информации для построения прогнозов на тактическом горизонте принятия	Знать: основные методы (качественные и количественные) для описания и

	технологической стратегии организации, определяет основные параметры инновационной политики в целях минимизации издержек, совершенствования качества продукции и повышения конкурентоспособности	управленческих решений. ПК-1.2 – Способен организовать сбор и анализ информации для построения прогнозов на стратегическом и тактическом уровнях принятия управленческих решений. ПК-1.3 – Готов организовать создание прогнозов производственных процессов на тактическом и стратегическом уровнях принятия решений с использованием современных цифровых технологий в целях определения потребностей рынка и собственных производственных потребностях.	управления бизнес-процессами в организации Уметь: готовить и проводить прикладные исследования в области современного управления Владеть: методами управленческого анализа системы управления в организации, способами подготовки и изложения аналитических материалов по результатам анализа
--	--	---	---

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

4.1.1 Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов, 2 курс	
	2 сессия	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)		
Консультации		
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий		
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4
Самостоятельная работа:	94	94
- самостоятельное изучение разделов 1-4;	52	52
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	22	22
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
Вид итогового контроля	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе, 2 сессия

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Основные концепции и подходы к управлению качеством в организации	26	2		24
2	Всеобщее управление качеством (TQM): история разработки и практика внедрения	26	2		24
3	Управление качеством в системе стратегического управления организацией	26		2	24
4	Основные инструменты всеобщего управления качеством	26		4	22
	Итого:	104	4	6	94

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Работа в малых группах «Категория качества в современном менеджменте»	1
2	2	Семинар «Всеобщее управление качеством: глобальная концепция и особенности внедрения»	1
3	3	Работа в малых группах: разбор комплексного кейса «Скок-скок, где же сок?». Групповая дискуссия «Можно ли управлять качеством не стратегически?»	2
4	4	Работа в малых группах «Цикл Шухарта – Деминга и его современные модификации: метод 8D компании Ford, система DMAIC и др.»	2
		Итого:	6

4.2 Содержание разделов дисциплины

1. Основные концепции и подходы к управлению качеством в организации

Категория качества в современном стратегическом менеджменте. Отличительная особенность качества – соответствие требованиям, зафиксированным в описании процессов и процедур. Необходимость соотнесения соответствий требованиям по качеству с набором ограниченных ресурсов: производственными, финансовыми, человеческими и др. Стандарты в управлении качеством.

2. Всеобщее управление качеством (TQM): история разработки и практика внедрения

Всеобщее управление качеством как новая ступень решения проблемы качества продукции. Накопленный опыт повышения качества в СССР и современной России. Отказ от компанейщины и разовых мер по работе над качеством продукта. Основные положения концепции TQM: поддержка руководства организации, взгляд со стороны заказчика, стратегический подход,

подготовка и поощрение персонала и др. Важность вовлечённости всех сотрудников в решение вопросов качества. Два основных механизма TQM: обеспечение качества (QA) и повышение качества (QI).

3. Управление качеством в системе стратегического управления организацией

Основные элементы и цикл стратегического менеджмента. Один из ключевых элементов – качество сырья и в целом качество поставщиков. Качество планирования и реализации стратегии организации. Вопросы и критерии качества персонала организации, парадоксальный вывод Дж. Коллинза.

4. Основные инструменты всеобщего управления качеством

Принцип Парето при решении проблемы качества и выделение ключевых проблем (сформулировал Джозеф Джуран, 1941 г.). Цикл Шухарта – Деминга (цикл PDCA), его усовершенствования: цикл улучшения качества, цикл компании Хероха, метод 8D для командного решения проблем, последовательность этапов DMAIC, технологии бережливого производства (Lean) и встроенная система качества. Выявление причинно-следственных связей в области качества (диаграмма Исикавы), построение блок-схемы SIPOC.

4.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 Всеобщее управление качеством (TQM) не предусмотрена учебным планом.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Маркова, В. Д. Стратегический менеджмент: понятия, концепции, инструменты принятия решений: справочное пособие / В. Д. Маркова, С. А. Кузнецова. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Справочники «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-009860-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003258> (дата обращения: 26.11.2020). – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=334994>.

2. Магер В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/229103>

5.2 Дополнительная литература

1. Чуриков Ю.В. Управление качеством: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0198-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/232584>

2. Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 253 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004475-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/265551>

3. Агафонов, В. А. Стратегический менеджмент. Модели и процедуры : монография / В.А. Агафонов. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 276 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/25005. - ISBN 978-5-16-012616-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/975795> (дата обращения: 26.11.2020). – <https://znanium.com/catalog/document?id=320727>

4. Балыбердин, В. А. Прикладные методы оценки и выбора решений в стратегических задачах инновационного менеджмента: монография / В. А. Балыбердин, А. М. Белевцев, Г. П. Бендерский. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 240 с. - ISBN 978-5-394-03756-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091550> (дата обращения: 26.11.2020). – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358230>.

5.3 Периодические издания

1. «Управление качеством»

<http://panor.ru/magazines/upravlenie-kachestvom.html>

2. «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.mevriz.ru/>

3. «Эксперт» <http://expert.ru/>.

4. «Стандарты и качество» <https://ria-stk.ru/>

5. «Методы менеджмента качества» <https://ria-stk.ru/mmq/>

5.4 Интернет-ресурсы

№	Наименование Интернет-ресурса	Тип Интернет - ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1	Сайт по разработке и внедрению системы менеджмента качества (СМК)	Сайт	http://www.kpms.ru/
2	Сайт по тотальному управлению качеством	Сайт	https://znatock.org/s4836t1.html
3	Журнал «Экономические стратегии»	Сайт	http://www.inesnet.ru/magazine/
4	Бизнес-портал для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов	Сайт	http://www.aup.ru/
5	Интернет-проект «Корпоративный менеджмент»	Сайт	http://www.cfin.ru/

5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Цель практических занятий (семинаров) заключается в проработке теоретического материала и приобретении практических навыков и умений в области всеобщего управления качеством (TQM) в организации. Задачи: систематизировать и обобщить имеющийся практический опыт в области

всеобщего управления качеством, развить профессиональные компетенции в области управления бизнес-процессами в части совершенствования качества продукции. Основным форматом практических занятий является работа в малых группах по анализу управленческих ситуаций (в том числе авторских кейсов) с подготовкой аналитических материалов, на семинарских занятиях основной формат – организованная дискуссия. В ходе анализа управленческих ситуаций обучающиеся делятся на небольшие группы по 5-9 человек в каждой и формируют общую позицию по ситуации. Затем представители групп излагают общегрупповое решение, представляя, в случае необходимости, аналитические материалы. На заключительной стадии преподаватель подводит общий итог по кейсу. Практические занятия, таким образом, сочетают в себе индивидуальную и групповую работу обучающихся, а также позволяет сформировать представление об интерактивной работе на занятиях. Это обеспечивает межпредметные связи, закладывает основу для изучения дисциплин (прохождения практики), связанных с освоением обучающимися основ педагогической деятельности. На семинарских занятиях используется дискуссия, которая организуется по классической схеме: высказывание своей точки зрения, ответы на вопросы, высказывание мнений других участников. Предполагается, что обучающиеся уже имеют определённое представление о предмете дискуссии, а задача преподавателя, - систематизировать общую картину, углубить знания в определённой области управления качеством.

5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 Всеобщее управление качеством (TQM) не предусмотрен учебным планом.

5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 310, 403ц.

Аудитория 310.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Microsoft Office Professional Plus 2007 (договор поставки программного обеспечения № 007-ПО/2009 от 24.11.2009 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 37 шт.)

Учебные программы:

- Деловая игра "Бизнес – курс. Максимум. Фирма" (договор № 110622/1 от 22.06.2011 г. на предоставление неисключительных (пользовательских) прав на программу для ЭВМ (ООО "Высшие компьютерные курсы бизнеса"). Кол-во лицензий: 10 шт.)

- Microsoft Vizio Standart 2007 (договор поставки программного

обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 403ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 310.

Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.

Доска маркерно-магнитная TZ 7484- 1 шт.

Доска классная -1 шт.

29 посадочных мест.

Аудитория 403ц.

Ноутбук Acer Aspire A315-21-64EZ – 1шт.

Проектор EPSON EB-530 (2) – 1шт.

Доска магнитно-маркерная – 1шт.

Доска - флипчарт маркерно-магнитная – 1 шт.

15 посадочных мест.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции. Лекции являются одной из основных форм преподавания дисциплины Б1.В.ДВ.3.1 «Всеобщее управление качеством (TQM)». Основу лекции составляют определенные темы, сущность и содержание предмета исследования. Лекция пробуждает мысль, вырабатывает взгляд на науку, помогает уяснить основные идеи. Обучающиеся могут репликой уточнить или усилить определенный аспект лекции, соответствующей реакцией одобрить или усомниться в том или ином положении. Важно внимательно разбирать примеры из практики управления качеством, четко увязывать их с теоретическим материалом. При этом создается атмосфера совместной работы лектора и аудитории. На усмотрение преподавателя лекция может проводиться в виде дискуссии с обсуждением конкретных примеров из российской практики на основе заранее распечатанных лекций, переданных преподавателем студентам в электронном виде. Данная форма проведения лекционных занятий, считается, на наш взгляд, прогрессивной, т. к. студенты делают только лишь поясняющие для себя записи.

Практические занятия и активные формы обучения. Практические занятия должны быть основаны на современных методах интерактивных технологий обучения. В качестве методов активных форм обучения предлагается использовать дискуссии, проигрывание ролей, приглашение практиков в аудиторию, практические упражнения, посещение реальных организаций и их подразделений, занимающихся стандартизацией и оценкой качества, применение аудиовизуальных средств (просмотр учебных видеофильмов). На практических занятиях целесообразно проводить тестирование, которое позволит лучше закрепить лекционный материал и подготовиться к экзамену. Практические занятия должны предусматривать развитие у обучающихся: креативного мышления, культуры речевого поведения, языковую грамотность, умение взаимодействовать в командах и проявлять лидерские качества.

Проведение экзамена. Оценивающая функция экзаменов заключается в том, что они подводят итог, как знаниям студентов, так и всей учебной работе по данному предмету. В определенной степени преподаватель оценивает и себя, результаты своей учебно-педагогической и воспитательной деятельности. Если экзамены принимаются объективно и доброжелательно, то они, бесспорно, играют большую воспитательную роль: стимулируют трудолюбие, принципиальность, ответственное отношение к делу, развивают чувство справедливости, уважения к науке, вузу и преподавателям. Экзамен проводится в письменной форме. На экзаменационную оценку при этой форме влияют содержательность, глубина раскрытия письменных ответов и логика мышления, а также умение связать материал с практикой управления. На усмотрение преподавателя, экзамен может проводиться и в устной форме.

Самостоятельная работа обучающихся. Существенным элементом самостоятельной работы обучающихся является изучение рекомендованной литературы. Изучая учебную литературу, следует уяснить основное содержание

той или иной проблемы стратегического менеджмента. Глубокое усвоение решения проблем качества в стратегическом управлении предполагает обращение к его истории становления и развития, знание классических и современных концепций. Самостоятельная работа требует постоянного уточнения сущности и содержания инструментов всеобщего менеджмента качества посредством обращения к учебной и периодической литературе, ресурсам Internet.

Подготовка обучающихся к практическим занятиям и активным формам обучения. В ходе подготовки к практическим занятиям важное место отводится самостоятельной работе с научной и учебно-методической литературой: монографиями, научными сборниками, статьями в профильных научно-практических журналах, учебниками, учебными пособиями. Рекомендуются делать записи о проделанной самостоятельной работе, которые могут быть представлены в разной форме: краткий план книги, тезисы, выписки, аннотация, конспект. Подготовка к практическим занятиям не сводится только к работе с учебной и научной литературой, но включает и повторение лекционного материала.

Подготовка обучающихся к экзамену. Начинать готовиться к экзамену необходимо заранее. Основная ошибка при подготовке к экзамену, заключается в том, что обучающийся начинает готовить конкретные ответы по каждому из вопросов. Обычно это требует значительного времени, которого часто не хватает для того, чтобы до самого экзамена повторить все вопросы. Чтобы избежать подобного рода трудностей, подготовку к экзамену рекомендуется проводить по следующей схеме:

- выделить группу вопросов, которые относятся к определенной теме, рассмотренной на лекциях курса;
- изучить материал этой темы, пользуясь конспектом лекций и рекомендованными учебниками;
- обдумать план ответа по каждому из выделенных вопросов и записать его (только план!);
- вспомнить, что говорилось на практических занятиях по выделенной теме курса;
- после этого можно переходить к следующей группе вопросов.

Преподаватель на экзамене проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как обучающийся понимает те или иные категории и реальные проблемы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять усвоенную дефиницию, классификацию, закономерность, управленческую технологию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и аналитическую работу будущего управленца.

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств

по дисциплине
по дисциплине Всеобщее управление качеством (TQM)

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Форма обучения
заочная

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент по дисциплине Всеобщее управление качеством (TQM)

Составитель

З.Р. Бикмурзина

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Всеобщее управление качеством (TQM)

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине Всеобщее управление качеством (TQM)**

1. Основные сведения о дисциплине

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов, 2 курс	
	2 сессия	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)		
Консультации		
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий		
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4
Самостоятельная работа:	94	94
- самостоятельное изучение разделов 1-4;	52	52
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	22	22
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
Вид итогового контроля	зачет	зачет

2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
ПК-1 Разрабатывает основные положения продуктовой и технологической стратегии организации, определяет основные параметры инновационной политики в целях минимизации издержек, совершенствования	Знать: основные методы (качественные и количественные) для описания и управления бизнес-процессами в организации Уметь: готовить и проводить прикладные исследования в области современного управления	Тестирование по лекционному материалу (блок А). Письменные домашние работы (блок С). Устное индивидуальное собеседование – опрос (блок D).

качества продукции и повышения конкурентоспособности	Владеть: методами управленческого анализа системы управления в организации, способами подготовки и изложения аналитических материалов по результатам анализа	
--	---	--

Соответствие разделов (тем) дисциплины и контрольно-измерительных материалов и их количества

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики, программы итоговой аттестации	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		Тестовые задания	Типовые задачи/задания /вопросы	РГР (РГЗ)	Курсовой проект (проект)
1	Основные концепции и подходы к управлению качеством в организации	5	-/1/12	-	-
2	Всеобщее управление качеством (TQM): история разработки и практика внедрения	5	1/1/8	-	-
3	Управление качеством в системе стратегического управления организацией	6	1/2/10	-	-
4	Основные инструменты всеобщего управления качеством	4	1/-/10		
	Всего	20	3/4/40	-	-

Оценочные средства

Блок А

А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Перечень тестовых заданий

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:
 1. прогресс
 2. принцип дефицита
 3. принцип прогрессии
 4. принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
 1. безопасность
 2. заработная плата
 3. мотиваторы

4. факторы гигиены
3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
 1. управление качеством
 2. система менеджмента качества
 3. цель управления качеством
 4. жизненный цикл продукта
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
 1. процесс
 2. агрегат
 3. производство
 4. планирование
5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:
 1. Возможности - Результаты
 2. Руководство – Процессы – Деловые результаты
 3. Объем производства - Выручка
 4. Ни одно из перечисленных
6. Объектом качества может быть:
 1. деятельность или процесс
 2. продукция
 3. организация, система или отдельное лицо
 4. любое из вышеперечисленных понятий
7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
 1. ценность продукта
 2. стоимость продукта
 3. цену продукта
 4. потребительские свойства продукта
8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
 1. неисправность
 2. брак
 3. дефект
 4. поломка
9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
 1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции

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

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

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

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

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

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

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

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

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

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

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

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак, критический период, когда дела идут все хуже,

а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

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

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

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

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

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

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

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

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. все перечисленные

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

3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.

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

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

1. 1950 году

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

Блок В.

Комплект заданий для выполнения кейсов

Методические рекомендации по работе с кейсом

Обучающие цели кейса:

1. Научить студентов анализировать информацию и определять «критические события».
2. Проанализировать взаимосвязь качества услуги и ее конкурентоспособности.
3. Показать важность мониторинга качества услуг и сложность управления качеством.
4. Проанализировать непостоянство качества услуг.
5. Оценить важность работы фронтлайн-персонала (контактного персонала, граничного персонала).
6. Познакомить студентов с возможностями внутреннего маркетинга в части управления качеством предоставляемых услуг.

Направления работы с кейсом

1. Ознакомление с отраслью, организацией преподаватель дополняет в случае необходимости обзором основных конкурентов. Преподаватель заранее дает задания по сбору информации (отзывов) в Интернете. Обсуждение информации и предварительная постановка задач для работы в подгруппах проводятся в рамках обсуждения, контролируемого преподавателем.

2. Данный кейс направлен на работу с концепцией внутреннего маркетинга как инструмента управления качеством услуги. Поэтому предварительно необходимо акцентировать внимание студентов на важности нивелирования непостоянства качества услуги и важности работы контактного персонала.

Основные направления работы студентов должны быть следующими: (задания к кейсу)

- выявление критических событий;
 - разработка системы внутреннего контроля качества услуги (преодоление непостоянства качества);
 - определение направления реализации концепции внутреннего маркетинга (ВМ) в институте;
 - распределение функций отделов и сотрудников в рамках реализации концепции ВМ, формулировка миссии и цели НИИ;
 - формулировка Положения о корпоративной культуре института;
- разработка основных способов формирования имиджа организации на интернальном рынке (с использованием ПР и рекламы).

Кейс №1 «Управление качеством медицинской услуги»

За последние несколько лет произошли существенные изменения на рынке платных медицинских услуг. Если до этого уровень конкуренции в этом сегменте можно было охарактеризовать как низкий, то в последнее время на средние цены стали ориентироваться частные фирмы, которые ранее оказывали услуги, ориентируясь на сегмент высоких цен. Уровень конкуренции возрос, и такие успешные до этого момента участники рынка, как Научно-исследовательский институт акушерства и гинекологии им. Д. О. Отта РАМН, стали терять своих клиентов. Еще одна причина снижения спроса на услуги института – довольно успешная маркетинговая деятельность платных отделений других государственных медицинских учреждений с более конкурентоспособными услугами. Таким образом, нынешнее состояние рынка платных медицинских услуг требует повышения конкурентоспособности услуг института. Администрация НИИ получает большое количество жалоб со стороны клиентов. Помимо письменных рекламаций, были проанализированы другие источники информации: отзывы в Интернете, жалобы регистраторам поликлинического отделения, конфликтные ситуации в различных отделениях и т. д.

Отзывы в Интернете о работе медицинского учреждения

Отзыв №1

Докладная записка

Во время моего дежурства в регистратуре поликлиники 26 сентября текущего года от посещения врачей отказались 10 человек и потребовали вернуть деньги. Из них 6 пациентов в качестве причины назвали длинную очередь, несмотря на предварительную запись. Два человека ждали врача 1,5 часа, но он так и не появился. Два пациента отказались от дальнейшего запланированного консультирования после посещения врача, причина – не понравилось отношение врача к пациенту.

Отзыв №2

Объяснительная записка

По факту отказа от услуг поликлиники 10 пациентов 26 сентября:

1. Запись на прием к врачам производится заранее, из расчета 15 мин. на человека. Фактически на консультацию затрачивается около 20–30 мин. Соответственно образуется очередь.

2. Врач, не пришедший на прием, находился на дежурстве. Руководство поликлиники и регистраторы извещены об этом предварительно не были.

3. По поводу отношения врачей к пациентам ничего сообщить не могу, так как мнение пациентов не всегда объективно и заслуживает внимания.

Подобные отзывы, происшествия и докладные записки с некоторого времени стали нормой для института. Никто не сомневается в высокой квалификации врачей, их желании помочь пациентам, но факт остается фактом – качество услуги с точки зрения потребителя (категория весьма субъективная) крайне низкое. Перед руководством института встал сакраментальный вопрос: что делать?

Кейс №2 «Управление обратной связью»

В условиях возрастающего уровня конкуренции на рынке платных медицинских услуг одним из наиболее существенных конкурентных преимуществ является качество оказываемых услуг. Учитывая субъективный характер оценки качества услуги, актуальным становится такое направление менеджмента, как работа с жалобами. Руководство НИИАГ им. Д. О. Отта поручило службе маркетинга исследовать качество услуг института.

Учитывая отсутствие на сегодняшний день у института инструментов отслеживания оценки качества предоставляемых услуг с точки зрения клиентов, наиболее доступным способом обратной связи являются отзывы о клинике в Интернете, на тематических сайтах (www.littleone.ru, <http://deti-spb.ru/roddo-ma.htm>). Такой способ поиска и сбора информации имеет ряд недостатков: во-первых, информация носит субъективный характер, так как посетители этих сайтов представляют собой лишь небольшое число пациентов и со статистической точки зрения не могут быть «выразителями» мнения подавляющего большинства клиентов. Во-вторых, полученная таким способом информация носит весьма общий характер, отсутствуют четкие оценки (как и заданные критерии), порой сообщение вовсе не содержит конкретных фактов.

К недостаткам такой системы сбора информации можно отнести ее периодичность (есть периоды, когда отзывов вообще нет), а также большую вероятность использования этого информационного канала самими врачами в рекламных целях, что при небольшом объеме поступающих данных серьезно искажает существующую картину. Такое качество исходной информации не позволяет говорить о мониторинге качества предоставляемых услуг. В условиях повышения уровня конкуренции на рынке платных медицинских услуг в среднем ценовом сегменте качество предоставляемых услуг – одно из наиболее важных конкурентных преимуществ. Поэтому сбор и анализ любой информации касательно отзывов пациентов о полученной ими услуге – крайне важная функция.

Таким образом, перед службой маркетинга Института поставлены следующие задачи (проанализировать задачи по конкретной ситуации):

1. Собрать и проанализировать информацию в Институте, касающуюся отзывов пациентов о качестве оказанных услуг.
2. Предложить меры по устранению типичных негативных фактов в процессе оказания услуг.
3. Разработать систему мониторинга качества услуг (систему обратной связи).
4. Разработать систему внутреннего мониторинга качества услуг.

Кейс №3 «Разработка инновации в сфере услуг»

Инновационность, выражающаяся как в совершенствовании технологии предоставления традиционных услуг, так и в изменении потребительских свойств услуг и создании новых продуктов, в настоящее время является необходимым условием рыночного успеха организации. Масштабы и направленность инноваций в значительной степени зависят от ресурсных возможностей

организации, а также от маркетинговых задач, однако эффективность предпринимаемых усилий и маркетинговая «судьба» инновации всегда зависят от тщательности рыночного обоснования ее проекта.

Руководство мини-отеля «Валенсия» пришло к выводу, что не стоит ограничиваться совершенствованием уже существующих услуг и продуктов. Только новые продукты и услуги, ориентированные на незанятые участки рынка, могут принести гостиничному предприятию самую большую отдачу. При этом новинки должны опираться на реальные возможности и ресурсы гостиницы,

Примерами простейших инновационных технологий в гостиничном бизнесе могут служить методы уборки номеров, рецептуры приготовления различных блюд в ресторанах, стандарты их сервировки, манеры обращения с гостями, стандарты телефонного этикета, способы продвижения услуг на рынок и т. д. Использование таких технологий должно позволять гостинице извлекать выгоду из своей позиции на рынке и развивать сервисные и сбытовые возможности для увеличения своего конкурентного преимущества.

К сожалению, не всегда возможно адаптировать перечисленные выше традиционные инновационные технологии к условиям мини-отелей. Сдерживающими факторами выступают здесь и размеры помещений, и небольшой штат сотрудников, и отсутствие ресторана и бара, и, наконец, невозможность проведения масштабной дорогостоящей рекламной акции.

Таким образом, владельцам мини-отелей пришлось искать новые, нетрадиционные подходы к увеличению сбытовых возможностей своих предприятий. За основу была взята идея, которая давно обсуждается представителями туристической индустрии, однако так и не находит своего реального воплощения. Речь идет о создании единой системы on-line-бронирования, объединяющей если не все, то хотя бы часть мини-отелей, например, по территориальному признаку. Так, мини-отели одного из наиболее привлекательных районов Петербурга решили объединить свои «производственные мощности» и предложить удобную систему бронирования, избавив, таким образом, своих клиентов от утомительного «обзвона» всех гостиниц в поисках свободных мест и подходящих условий проживания. Клиент лишь заходит на сайт системы бронирования через Интернет или звонит по единому телефонному номеру и видит полную картину, дающую представление о наличии свободных мест одновременно во всех гостиницах, входящих в данную систему.

Таким образом, владельцы мини-отелей данного района вывели на рынок новую услугу, которую одновременно предоставляют клиентам все гостиницы, вошедшие в эту систему, имеющую неоспоримые достоинства для каждой гостиницы в отдельности, а именно:

- Простота и удобство обращения с системой привлекает новых клиентов, ранее вынужденных тратить много времени на поиск гостиничных мест.
- Многократное снижение расходов на рекламу и на продвижение данного проекта за счет распределения этих расходов между всеми участниками системы.

- При отсутствии свободных мест в одном мини-отеле любой клиент, обратившийся «со стороны» и желающий забронировать номер, получит оперативную информацию о состоянии номерного фонда всех мини-отелей системы и, таким образом, станет потенциальным постоянным гостем отелей системы бронирования в будущем.

- И наконец, данная система постепенно приведет к резкому сокращению количества посредников на рынке гостиничных услуг, что несомненно позитивно воздействует на финансовые результаты работы мини-отелей (в настоящий момент 10-20% выручки отеля вынуждены отдавать посредникам).

В процессе разработки нового продукта гостиничному менеджменту необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Кто будет основным потребителем данного продукта (командированные бизнесмены, туристы, отдыхающие, правительственные делегации, организаторы конференций, молодожены и т. д.).

2. Будет ли данный продукт общедоступным (то есть каждый желающий сможет бесплатно воспользоваться информацией на сайте единой системы бронирования) или же продукт будет реализовываться через корпоративные структуры, туристские компании посольства, министерства и ведомства.

3. Каким образом данная услуга сможет помочь преодолеть влияние сезонного фактора.

4. Укрепит ли новый продукт репутацию отеля.

5. Каким образом и насколько быстро могут отреагировать гостиницы-конкуренты.

6. Каков будет жизненный цикл и каковы пути дальнейшего развития данного продукта (ваш прогноз).

Блок С

Учебным планом не предусмотрено написание курсовых работ

Перечень тем докладов и рефератов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.

2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.

3. Российская премия в области качества.

4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.

5. Особенности управления качеством в Японии.

6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.

7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.

8. Управление качеством окружающей среды.

9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.

10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.

11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.

12. Американские подходы к проблеме качества.

13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.

14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.

15. История стандартизации в России.

16. Экологическая сертификация.

Блок D.

Вопросы для подготовки к зачету

Вопросы для самопроверки при подготовке к зачёту:

1 Как возникло управление качеством?

2 Как происходило развитие концепции управления качеством по отношению к системе общего менеджмента?

3 Как возникла модель Всеобщего контроля качества и в чем ее суть?

4 В чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством, и насколько эта концепция применима для малых предприятий?

5 Какие цели преследует Всеобщее управление качеством?

6 Из каких элементов состоит современная модель TQM?

7 На каких принципах базируется концепция TQM?

8 В чем должна выражаться ориентация организации на потребителя?

9 Какие каналы «обратной связи» организации с потребителем применяются в практике управления качеством?

10 Какие методы сбора данных об ожиданиях потребителей лучше использовать малому предприятию?

11 На какие группы потребителей нужно ориентироваться производителю?

12 Как обеспечить ведущую роль руководства на практике?

13 На чем основан принцип процессного подхода?

14 Что такое «процесс» в теории управления качеством?

15 На какие виды можно разделить процессы?

16 В чем заключается принцип системного подхода к управлению?

17 Как можно повысить эффективность деятельности организации?

18 Как на практике реализовать принцип системного управления?

19 В чем заключается принцип постоянного совершенствования?

20 Как можно реализовать принцип постоянного совершенствования?

21 В чем заключается принцип взаимовыгодных отношений с поставщиками и как его можно реализовать?

22 Какие преимущества дает внедрение TQM в практику деятельности компании?

23 Какие проблемы при внедрении TQM могут возникнуть?

24 Какова роль Деминга в формировании современной системы управления качеством?

25 Принципы Деминга, 14 принципов совершенствования качества.

26 Какие еще концепции, помимо принципов Деминга, оказали наибольшее влияние на развитие теории управления качеством?

27 10 составляющих повышения качества по Джурану.

28 План совершенствования качества, Филиппа Б. Кросби, состоящий из 14 компонентов.

29 Что такое «совершенствование» применительно к управлению деятельностью организации и как оно связано с управлением качеством?

30 Какие действия необходимо предпринять, чтобы на практике «запустить» механизм совершенствования деятельности организации?

31 Что такое самооценивание (самооценка)?

32 Какие преимущества обеспечивает компании применение самооценивания?

33 Что такое бенчмаркинг?

35 Премии за качество.

36 Роль премий за качество в улучшении деятельности организации.

37 Классификация затрат на качество.

38 Учет затрат на качество в организации.

39 методы определения проблемных мест в организации.

40 Управление знаниями в организации.

Критерии оценки на зачёте:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, обнаружившему систематизированное и глубокое знание учебного материала; освоившему основную и знакомую с дополнительной литературой; умеющему творчески и осознанно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины и умеющему применять их в решении практических задач; безупречно выполнившему в процессе изучения дисциплины все задания, предусмотренные текущим контролем. Или обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой; успешно выполнившему все задания, предусмотренные формами текущего контроля.

Оценка «незачтено» выставляется обучающемуся, обнаружившему значительные пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; не выполнившему отдельные задания, предусмотренные формами текущего контроля.