

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.06.2026 08:35:30
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb5c509a9351e8051

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

09.12.2025 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
16 декабря 2025
протокол № 4
Председатель  Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Всеобщее управление качеством
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана: Профессор, д.т.н. Протасова Л.Г.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	14
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. №
---------	--

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование компетенций, направленных на освоение теоретических основ и современной практики всеобщего управления качеством, соотнесенная с общими целями ОПОП ВО

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					3. е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовительных и курсовых контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен, Курсовая работа	252	64	32	32	161	7

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
О П К - 3 Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИД-1.ОПК-3 Знать: основные постулаты теорий, закономерности, постулаты и принципы в управлении качеством
	ИД-2.ОПК-3 Уметь: использовать фундаментальные знания в области управления качеством для решения базовых профессиональных задач и совершенствования профессиональной деятельности

О	П	К	-	3	ИД-3.ОПК-3 Иметь практический опыт: применения фундаментальных знаний в области управления качеством в профессиональной деятельности
Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности					

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		22					
Тема 1.	Основные постулаты Ф. Кросби и положения теории Э. Деминга для решения базовых задач управления качеством в технических системах (ОПК-3)	27	4		4	19	
Тема 2.	Содержание и принципы Всеобщего управления качеством- фундаментальные знания для совершенствования профессиона	27	4		4	19	
Тема 3.	Принцип лидерство. Системный подход, психология, теории оптимизации, вариаций и познания - фундаментальные знания для	27	4		4	19	
Тема 4.	Принцип управления качеством - ориентация на потребителя. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-	24	2		4	18	
Тема 5.	Принципы управления качеством - улучшение и взаимодействие работников для решения базовых задач	25	4		4	17	
Тема 6.	Процессный подход- принцип управления качеством для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3)	26	4		4	18	
Тема 7.	Принципы управления качеством - принятие решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений для решения базовых задач в сфере	25	4		4	17	
Тема 8.	Концепции Д. Джурана и классификация затрат на качество- фундаментальные знания для	21	2		2	17	

Тема	Международные	2	4	3	2	17	
------	---------------	---	---	---	---	----	--

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Р аз	Ви д	Описа ние	Критери и оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 3, 5, 6	Задача 1	Используя фундаментальные знания по принципу лидерства, взаимодействия	Правильность использования методики выполнения задания, правильность интерпретации результата на основе знаний принципа процессный подход в управлении качеством (1-5 баллов)
Тема 4, 7, 8	Задача 2	Используя фундаментальные знания по кла	Правильность использования методики выполнения задания и понимание алгоритма (1-5 баллов)
Тема 1,	Тест	Тест на проверку фунда	Понимание содержания вопроса, 1 балл за каждый правильный ответ
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	экзаменационный билет	содержит два теоретических вопроса и один практический задание	Понимание вопроса, аргументированность ответа на основании принципов и постулатов Всеобщего управления качеством, правильность выполнения практического задания (1-100 баллов)

4 семестр(КР)	курсовая работа	Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине и перечень тем	Курсовая работа соответствует требованиям по содержанию и оформлению методическим рекомендациям (1-100 баллов)
------------------	--------------------	--	--

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответаи т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Основные постулаты Ф. Кросби и положения теории Э. Деминга для решения базовых задач управления качеством в технических системах (ОПК-3)

Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор истории возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой моделей менеджмента. Основные постулаты Ф. Кросби и теории Э. Деминга, использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах

Тема 2. Содержание и принципы Всеобщего управления качеством- фундаментальные знания для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3)

Принципы и содержание теории всеобщего управления качеством-фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах. Связь теории с стандартами серии ИСО 9000, ИСО 14000. Интеграция теории с задачами бизнеса и интересами общества. Объекты качества. Планирование, контроль, управление и улучшение качества-элементы всеобщего управления качеством. Характеристика способов конкурентной борьбы.

Тема 3. Принцип лидерство. Системный подход, психология, теории оптимизации, вариаций и познания - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством (ОПК-3)

Принцип в управлении качеством: лидерство. Система углубленных знаний для понимания и применения ВУК. Системный подход. Теории оптимизации, вариаций, познания и психология. Качества современного руководителя. Миссия, видение, политика и цели в области качества. Распределение полномочий и ответственности.

Тема 4. Принцип управления качеством - ориентация на потребителя. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015. (ОПК-3)

Принцип управления качеством: Ориентация на потребителя. Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по реализации принципа.

Тема 5. Принципы управления качеством - улучшение и взаимодействие работников для решения базовых задач по управлению качеством (ОПК-3)

Улучшение и взаимодействие работников- принципы в управлении качеством
Принцип улучшение. Виды и методы улучшений. Корректирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества.
Принцип взаимодействие работников. Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Факторы мотивации. Формирование корпоративной культуры.

Тема 6. Процессный подход-принцип управления качеством для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3)

Процессный подход-принцип в управлении качеством
Сущность принципа-процессный подход. Определение процесса. Идентификация входов и выходов процессов. Ресурсы и управление процессами. Описание процессов в виде схемы. Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение параметров процессов и определение тенденций улучшения процессов. Характеристика процессов ЖЦП.

Тема 7. Принципы управления качеством -принятие решений на свидетельствах и менеджментвзаимоотношений для решения базовых задач в сфере качества (ОПК-3)
Принципы управления качеством: базирование решений на свидетельствах и менеджментвзаимоотношений
Сущность принципа-принятие решений, основанных на свидетельствах. Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Сущность принципа - Менеджмент взаимоотношений. Характеристика отношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и требований договора.

Тема 8. Концепции Д. Джурана и классификация затрат на качество-фундаментальные знания для решения базовых задач по качеству (ОПК-3)
Экономика качества и концепции Д. Джурана-фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах. затраты на качество в традиционной и новой моделях менеджмента. Классификация затрат на качество по Д. Джурану и Ф. Кросби.
Пути сокращение затрат на исправление брака. Примеры затрат на качество.

Тема 9. Международные и российские премии в области качества для совершенствования деятельности. Критерии оценки и роль самооценки. (ОПК-3)
Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.
Особенности менеджмента в России условиях конкуренции. Требования долговременной стратегии в области качества. Цепная реакция Э.Деминга. SWOT-анализ и разработка стратегии развития предприятия. Признаки эффективной СМК предприятия.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Содержание и принципы Всеобщего управления качеством- фундаментальные знания для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3)
Вопросы для обсуждения:
1. Характеристика 7 принципов всеобщего управления качеством
2. Анализ элементов ВУК
4. Причинно-следственная диаграмма Каору Исикавы
5. Объекты качества.
7. Характеристика способов конкурентной борьбы.
8. Примеры мероприятий по планированию, контролю, управлению и улучшению качества-элементы всеобщего управления качеством на конкретном предприятии

Тема 3. Принцип лидерство. Системный подход, психология, теории оптимизации, вариаций и познания - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством (ОПК-3)

Вопросы для обсуждения:

-Сущность принципа лидерство

- Система углубленных знаний (системный подход, теория оптимизации, теория вариаций, теория познания, психология);

- Качества современного руководителя;

- Требования стандарта п.5. «Лидерство».

- Разработка миссии, видения, политики и целей организации.

-Задание 1. Используя фундаментальные знания по теории оптимизации, сформулируйте два варианта решения проблемы, сравните их по затратам и выберите оптимальный вариант.

Задание 2.Используя фундаментальные знания по теории вариаций, определите соответствие несоответствий случайным или закономерным вариациям

Задание 3. Используя фундаментальные знания по теории вариаций, приведите примеры случайных или закономерных вариаций на конкретном предприятии

Тема 4. Принцип управления качеством - ориентация на потребителя. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015. (ОПК-3)

Вопросы для обсуждения:

-Сущность принципа ориентация на потребителя

-Требования стандарта п.5.1.2. Ориентация на потребителя.

Айсберг информации о качестве продукции

- 2 группы потребителей

- Идентификация требований потребителя.

- Методика расчета индекса потребительской удовлетворенности внешних потребителей

- Деловая игра «Определение удовлетворенности студентов качеством работы столовой»

Тема 5. Принципы управления качеством - улучшение и взаимодействие работников для решения базовых задач по управлению качеством (ОПК-3)

Вопросы для обсуждения.

1. Сущность принципа улучшения. Требования п.10 ГОСТ Р ИСО 9001-2015

- Виды улучшений: крупные и мелкие. Примеры.

- Цель постоянного улучшения.

-Методы улучшения. Примеры.

-Задание. Используя фундаментальные знания постулата Ф. Кросби, определите последовательность этапов решения задачи по разработке корректирующих действий.

2. Сущность принципа взаимодействия работников. Требования п.7.2.,7.3,7.4.

- Признаки вовлечения всех.

- Методы взаимодействия. Примеры.

- Преимущества командной работы.

- Требования стандарта п.7.1.2. Человеческие ресурсы.

- Новая концепция управления человеческими ресурсами в условиях ВУК

- Освоение методики оценки психологической совместимости персонала в команде

Тема 6. Процессный подход-принцип управления качеством для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3)

Вопросы и задания:

Сущность процессного подхода.

- предприятие как техническая система.
- Общая и организационная структуры предприятия, технологическая схема производства.
- Требования п.8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг
- Примеры схемы процесса.
- Описать входы, выходы, ресурсы, управление, поставщиков и потребителей процесса.

Основные и вспомогательные процессы.

- Построение матрицы ответственности по процессам ЖЦП конкретного предприятия

Тема 7. Принципы управления качеством -принятие решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений для решения базовых задач в сфере качества (ОПК-3)

Вопросы для обсуждения:

1. Принцип-принятие решений, основанное на свидетельствах.

Источники информации по качеству

Виды свидетельств по качеству.

Требования п.9.3.2 входные данные для анализа руководства. Примеры данных по качеству на конкретном предприятии.

Алгоритм принятия управленческого решения.

2. Принцип - Менеджмент взаимоотношений, примеры поставщиков, партнеров, потребителей, контрольно-надзорных органов.

Мониторинг и рейтинг поставщиков.

Регламентация требований к качеству продукции, услуг, процессов

Требования п.8.4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Тема 8. Концепции Д. Джурана и классификация затрат на качество-фундаментальные знания для решения базовых задач по качеству (ОПК-3)

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание концепций Д.Джурана: "прорыва", "внутреннего поставщика", триада качества.

2. Классификация затрат на качество по Д.Джурану.

3. Классификация затрат по Ф. Кросби.

4. Перечень затрат на качество на конкретном предприятии:

- Соотношение затрат
- Затраты на предупреждающие действия. Примеры
- Затраты на контроль. Примеры.
- Затраты на исправление внутреннего брака. Примеры
- Затраты на исправление внешнего брака. Примеры.

Задание. Используя фундаментальные знания по классификации затрат на качество Д. Джурана, приведите примеры затрат на исправление внутреннего несоответствия услуги общественного питания и предложите мероприятие по их сокращению

Тема 9. Международные и российские премии в области качества для совершенствования деятельности. Критерии оценки и роль самооценки. (ОПК-3)

Основные вопросы для обсуждения:

1. Премия Деминга
2. Премия Болдриджа
3. Европейские премии в области качества
4. Российские премии в области качества.
5. Критерии оценки, сходства и различия международных и российской премий в области качества
6. Примеры использования критериев для оценки эффективности и результативности модели менеджмента
7. Разработка SWOT-анализа конкретного предприятия
8. Сравнение критериев оценки деятельности разных премий по качеству

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Содержание и принципы Всеобщего управления качеством- фундаментальные знания для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3)

Изучение формулировок, обоснования, возможных действий и преимуществ по принципам управления качеством в ГОСТ Р ИСО 9000-2015. "Системы менеджмента качества. Общие положения. Словарь". Примеры реализации возможных действий на конкретном предприятии. Просмотр ЭОК (тема 3) установочная лекция по написанию курсовой, выбор темы и составление плана курсовой

Тема 3. Принцип лидерство. Системный подход, психология, теории оптимизации, вариаций и познания - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством (ОПК-3)

Изучение требований и формулировка примеров по реализации принципов лидерство на конкретном предприятии в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования".

Выполнение и сдача задания контрольной точки 1.

Тема 4. Принцип управления качеством - ориентация на потребителя. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015. (ОПК-3)

Принципы в управлении качеством: ориентация на потребителя

Изучение формулировки, обоснования, преимущества и возможных действий по реализации принципа ориентация на потребителей из ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Разработка примеров по реализации возможных действий на конкретном предприятии.

Написание теоретической части курсовой работы.

Тема 5. Принципы управления качеством - улучшение и взаимодействие работников для решения базовых задач по управлению качеством (ОПК-3)

Изучение требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по реализации принципов улучшение и взаимодействия работников, разработка примеров по обмену информацией и знаниями на конкретном предприятии.

Выполнение и сдача задания контрольной точки 2.

<p>Тема 6. Процессный подход-принцип управления качеством для совершенствования профессиональной деятельности (ОПК-3) Изучить требования п.8 ГОСТР ИСО 90021-2015 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Разработать матрицу ответственности по процессам ЖЦП конкретного предприятия</p>
<p>Тема 7. Принципы управления качеством -принятие решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений для решения базовых задач в сфере качества (ОПК-3) Формулировки, обоснование, преимущества и возможные действия по реализации принципов-принятие решений, основанное на свидетельствах. Обработка и анализ данных по качеству на конкретном предприятии по теме курсовой и написание практической части курсовой работы.</p>
<p>Тема 8. Концепции Д. Джурана и классификация затрат на качество-фундаментальные знания для решения базовых задач по качеству (ОПК-3) Изучение требований стандарта ГОСТР ИСО 9001-2015 п.9.1 Мониторинг, измерение анализ и оценка. Примеры и пути сокращения непроизводительных затрат на качество. Просмотр ЭОК (тема2), решение тестов по теме. Выполнение и сдача задания контрольной точки 3.</p>
<p>Тема 9. Международные и российские премии в области качества для совершенствования деятельности. Критерии оценки и роль самооценки. (ОПК-3) Изучение по литературе информации по проблемам внедрения всеобщего управления качеством в России. Этапам разработки и внедрения СМК. Оценки рисков и возможностей , разработки предупреждающих действий. Сдача курсовой работы и подготовка презентации к защите курсовой.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Антонов С.А., Антонова И.И., Смирнов В.А. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Русайнс, 2026. - 133 – Режим доступа: <https://book.ru/book/960525>

3. Антонова И.И., Смирнов В.А. Всеобщее управление качеством. Принципы всеобщего менеджмента качества. Ч. 2 [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Русайнс, 2026. - 120 – Режим доступа: <https://book.ru/book/960523>

Дополнительная литература:

2. Герасимов Б.Н., Чуриков Ю. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Вузовский учебник, 2018. - 304 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/933887>

3. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 334 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535917>

4. Тебекин А. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 410 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/559847>

5. Горбашко Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 427 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/559711>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Master PDF Editor. Договор № 2610/2020/340-223 от 27.10.2020, Акт № 1/28/10 от 28.10.2020. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Всеобщее управление качеством.Курс лекций.Протасова Л.Г.

<http://lib.wbstatic.usue.ru/202109/171.mp4>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

к экзамену

1. Содержание теории Всеобщего управления качеством. Характеристика основных постулатов Ф. Кросби.
2. Содержание теории Всеобщего управления качеством. Программа менеджмента Э. Деминга.
3. Содержание теории Всеобщего управления качеством. Характеристика концепций Д. Джурана.
4. Системный подход - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах
5. Теория оптимизации - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах
6. Теория вариаций - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах
7. Теория познания - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах
8. Психология - фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах
9. Содержание теории Всеобщего управления качеством. Сущность. Принципы.
10. Принцип управления качеством - Лидерство. Система углубленных знаний для понимания и практического применения всеобщего управления качеством.
11. Международные и Российские премии в области качества. Критерии улучшения и роль самооценки в оценке деятельности по качеству.
12. Характеристика процессов жизненного цикла продукции (услуги).
13. Требования долговременной стратегии в области качества. Цепная реакция Э. Деминга и «смертельные болезни» в области качества.
14. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM: компетентность, удовлетворенность и мотивация.
15. Экономика качества. Затраты на качество в традиционном менеджменте и в условиях всеобщего управления качеством.
16. Классификация затрат на качество по Д. Джурану и Ф.Кросби.
17. Принцип управления качеством - лидерство. Содержание миссии, видения, политики и целей в области качества.
18. Сравнение традиционной и новой (Всеобщее управление качеством) моделей менеджмента.
19. Принцип управления качеством - ориентация на потребителя, сущность айсберговой информации о качестве.
20. Принцип управления качеством - процессный подход. Схема процесса, преимущества, возможные действия.
21. Принцип управления качеством - улучшение. Виды и методы улучшений, возможные действия.
22. Принцип управления качеством - базирование решений, основанное на свидетельствах. Алгоритм принятия решений.
23. Принцип управления качеством - взаимодействие работников. Методы вовлечения и обмена информацией, возможные действия.
24. Принцип управления качеством - менеджмент взаимоотношений. Поставщики и партнеры, возможные действия.

25. Характеристика способов конкурентной борьбы.
26. Характеристика качеств современного руководителя.
27. «Внешний» и «внутренний» потребители. Характеристика потребностей.
28. Распределение полномочий в условиях всеобщего управления качеством. Матрица ответственности.
29. Характеристика элементы управления качеством: планирование, контроль, обеспечение, управление, улучшение качества.
30. Характеристика несоответствий. Разработка корректирующих и предупреждающих действий.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Примерные практические задания к экзамену

Задание 1

Используя фундаментальные знания по теории оптимизации, сформулируйте два варианта решения проблемы, сравните их по затратам и выберите оптимальный вариант **(ОПК-3)**

Проблема	Вариант решения 1	Вариант решения 2
поломка контрольно-измерительного оборудования		
Затраты финансовые		
Затраты времени		
Оптимальный вариант решения		

Задание 2

Используя фундаментальные знания по теории всеобщего управления качеством, определите соответствие пунктов программы менеджмента Э. Деминга и принципов, знания будут полезны руководителям для решения базовых задач управления качеством в технических системах **(ОПК-3)**

Задачи	Пункты программы менеджмента Э. Деминга	Принципы всеобщего управления качеством
А) Установление причины дефекта продукции	1. Обучать персонал на рабочем месте	1. Лидерство
Б) Разработка матрицы ответственности	2. Внедрить стиль руководства – лидерства	2. Ориентация на потребителя
В) Ведение статистики по дефектам	3. Разрушать барьеры между подразделениями	3. Улучшение
Г) Разработка целей в области качества	4. Устранить необходимость массового контроля качества	4. Процессный подход
Д) Формирование гордости за свой труд и ответственности за качество	5. Искоренить страх	5. Менеджмент взаимоотношение
Е) Осуществление входного контроля качества	6. Поставить цель повышения конкурентоспособности	6. Взаимодействие работников

Ж)Подготовка отчета по претензиям	7. Не заключать договора с поставщиками только на основе цены	7.Принятие решений на свидетельствах
-----------------------------------	---	--------------------------------------

Задание 3

Используя фундаментальные знания по теории вариаций, определите соответствие несоответствий случайным или закономерным вариациям (ОПК-3)

Несоответствия	Случайные вариации	Закономерные вариации
поломка контрольно-измерительного оборудования		
увеличение процента брака продукции		
сезонные вариации влажности сырья		
погрешность измерения прибора		

Задание 4

Используя фундаментальные знания постулата Ф.Кросби, определите последовательность этапов решения задачи по разработке корректирующих действий (ОПК-3)

Этапы	Последовательность этапов
Идентификация дефекта	
Определение причины	
Коррекция дефекта	
Разработка корректирующих действий	

Задание 5

Используя фундаментальные знания по классификации затрат на качество Д. Джурана, приведите примеры затрат на исправление внутреннего несоответствия услуги общественного питания и предложите мероприятие по их сокращению (ОПК-3)

услуга	несоответствие	коррекция	затраты	Мероприятие по сокращению затрат
Общественное питание				

Задание 1

Используя фундаментальные знания по классификации затрат на качество по Д. Джурану, определите к какому виду затрат относятся затраты на обучение персонала: **(ОПК-3)**

- a. затраты на предупреждение;
- b. затраты на исправление внутреннего брака;
- c. затраты на контроль качества;
- d. затраты на исправление внешнего брака.

Задание 2

Используя фундаментальные знания по принципам всеобщего управления качеством, определите причину нарушения технологии производства продукции: **(ОПК-3)**

- a. технологические карты процессов не актуализированы;
- b. не реализуется принцип процессный подход на предприятии;
- c. работники не обучены, не знают содержания технологических карт

Задание 3

Используя фундаментальные знания по классификации затрат на качество по Ф. Кросби, определите к какому виду затрат относятся выплаты потребителям по гарантийному обслуживанию: **(ОПК-3)**

- a. затраты на несоответствия;
- b. затраты на предупреждение;
- c. затраты на исправление внутреннего брака.

Задание 4

Используя фундаментальные знания по принципам всеобщего управления качеством, определите причину роста претензий клиентов по качеству услуг: **(ОПК-3)**

- a. не осуществляется контроль качества услуг;
- b. не реализуется принцип ориентации на потребителя в организации;
- c. отсутствует обратная связь от потребителей.

Задание 5

Как можно реализовать положение теории Э. Деминга - не заключать договора с поставщиками только на основе цены, для совершенствования профессиональной деятельности по управлению качеством: **(ОПК-3)**

- a. изменить систему госзакупок;
- b. сократить количество поставщиков;
- c. качество продукции - это первый критерий при выборе поставщика.

7.3.3. Перечень тем курсовых работ

1. Эффективность и улучшение системы менеджмента качества.
2. Статистические методы контроля и реализация принципа в управлении качеством: принятия решений на свидетельствах.
3. Процессный подход. Методы определения результативности и эффективности технологических процессов.
4. Применение метода QFD для принятия управленческих решений по качеству.
5. Разработка корректирующих и предупреждающих действий по продукции (процессу) в системе менеджмента качества предприятия.
6. Принцип в управлении качеством: взаимодействие работников, распределение полномочий и ответственности на предприятии.
7. Принцип в управлении качеством: лидерство и разработка документации системы менеджмента качества в организации.
8. Исследование жизненного цикла продукции (услуг) на предприятии.
9. Принцип в управлении качеством: процессный подход. Исследование производственных процессов в организации.
10. Принцип в управлении качеством: улучшение. Совершенствование методов и средств контроля качества.
11. Технологические основы формирования качества на этапах жизненного цикла продукции.
12. Подготовка к сертификации систем менеджмента качества на предприятии.
13. Учет затрат на обеспечение качества продукции, пути сокращения.
14. Принцип в управлении качеством: менеджмент взаимоотношений. Управление материальными потоками в условиях ВУК.
15. Принцип в управлении качеством: менеджмент взаимоотношений. Управление информационными потоками в условиях ВУК.
16. Производство продукции в условиях всеобщего управления качеством.
17. Оказание услуг в условиях всеобщего управления качеством.
18. Принцип в управлении качеством: ориентация на потребителя. Разработка мероприятий по улучшению качества продукции (услуг).
19. Анализ деятельности предприятия по управлению качеством.
20. Оценка производительных и непроизводительных затрат. Пути сокращения непроизводительных затрат.
21. Мониторинг прогресса в области улучшения качества для принятия управленческих решений.
22. Разработка документации по созданию системы обеспечения качества.
23. Принцип в управлении качеством: улучшение. Разработка корректирующих и превентивных мероприятий по улучшению качества.
24. Управление человеческими ресурсами в условиях всеобщего управления качеством. Обучение персонала.

7.4. Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается

<http://portfolio.usue.ru>

РПД и приложения

Приложение 7
к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры управление
качеством и экспертизы товаров и услуг

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ

КУРСОВОЙ РАБОТЫ

по дисциплине

всеобщее управление качеством

ВВЕДЕНИЕ

Курсовая работа – самостоятельное, творческое исследование научно – практического характера, позволяющее судить о приобретенных студентом знаниях и умениях применять их на практике. При ее выполнении студент должен проявить знание теоретического материала, специальной литературы, исследовательский и научный подход к рассматриваемой проблеме, умение анализировать, делать обобщения и выводы.

В соответствии с учебным планом подготовки бакалавров направления 27.03.02 «Управление качеством». Курсовая работа должна базироваться на теоретических и методических положениях науки, содержать элементы новизны, а также идеи по более эффективному внедрению принципов ВУК.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель выполнения курсовой работы – систематизация, закрепление и расширение объема знаний, полученных в процессе изучения дисциплины, приобретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, развитие способностей применять полученные теоретические знания на практике.

1.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

1. Курсовая работа должна быть выполнена согласно: «Положение о требованиях к оформлению отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ» (редакция от 2021).

Курсовая работа должна включать следующие структурные элементы:
титульный лист;

содержание;

введение;

- 1. Теоретическая часть*
- 2. Практическая (аналитическая) часть*

заключение;

список использованных источников;

приложение, если это необходимо.

Рекомендуемый объем курсовой работы – 30-40 страниц машинописного текста, выполненного на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через 1,5 интервала. Цвет шрифта – черный, высота букв, цифр и других знаков – не менее 1,8 мм (кегель не менее 12); размеры полей: правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, левое и нижнее – 20 мм.

Работа допускается к защите, когда: содержание соответствует выбранной теме, логично и ясно изложена; работа написана грамотно и аккуратно оформлена;

Работа выложена в portfolio и прикреплен скан, подписанного автором титульного листа.

Работа, не отвечающая установленным требованиям, возвращается студенту на доработку с замечаниями научного руководителя.

1.2. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Студент может выбрать тему курсовой работы самостоятельно. При этом необходимо согласовать свой выбор с научным руководителем, чтобы темы не повторялись. Тема должна соответствовать требованиям ФГОС, видам деятельности из предлагаемого списка.

Перед началом работы студенту необходимо уточнить с научным руководителем следующие аспекты:

1. постановка проблемы и выбор темы
2. план курсовой работы;
3. основные источники получения фактических материалов;
4. основная литература;
5. методы выполнения исследований;
6. сроки выполнения работ.

Предлагаемая ниже тематика курсовых работ по дисциплине «Всеобщее управление качеством» соответствует также основным направлениям научной работы кафедры «Управления качеством и экспертизы товаров и услуг». Выполнение студентом курсовой работы по одной из представленных тем может стать основанием для дальнейшей научно-исследовательской работы студента и послужить фундаментом к написанию дипломной работы.

2. СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Содержание курсовой работы включает в себя: введение, две главы, заключение, список используемых источников, наименования приложений (таблицы, графики, схемы, расчеты и т.д.). Для каждого элемента работы указываются номера страниц, с которых они начинаются.

Во введении излагаются состояние и перспективы развития исследуемой проблемы. Необходимо показать актуальность и значимость выбранной темы, отметить степень ее разработанности, сформулировать цель, задачи, объект исследования – конкретное предприятие, предмет – состояние вопроса на предприятии, методы исследования – анкетирование, эксперимент, наблюдение, опрос, инструменты управления качеством, критерии премий в области качества и др.

Объем введения не должен превышать 1,5-2 стр.

Первая глава курсовой работы содержит изложение теоретических положений по исследуемой теме. Необходимо использовать базовые знания по теории всеобщего управления качеством, постулаты, концепции и принципы в управлении качеством. Для раскрытия выбранной темы студент может использовать труды как отечественных, так и зарубежных авторов. Обязательным является характеристика семи принципов всеобщего управления качеством и системы менеджмента качества (СМК) и требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по одному принципу, связанного с темой курсовой. Количество использованных источников при выполнении курсовой работы должно быть не менее 25. При использовании цитат оформляются ссылки на литературу в квадратных скобках [].

Теоретическая часть выполняется на основе изучения положений из учебников, учебных пособий по управлению качеством и управлению процессами, а также специальной литературы по теории ВУК и по принципам СМК, статей, опубликованных в журналах «Методы менеджмента качества», «Стандарты и качество», «Вопросы управления предприятием», а также требований стандартов серии ИСО 9000, ИСО 10000,

нормативных документов на продукцию (услуги), можно использовать критерии оценки международных и российских премий в области качества.

Первая глава может включать 3-5 рассматриваемых вопросов, раскрывающих суть темы, объем 10-15 страниц, она служит основой для следующей практической (аналитической) части.

Заканчиваться глава должна краткими обобщениями и выводами, связывающими содержание первой главы со второй.

Вторая глава (практическая или аналитическая часть) может включать несколько подразделов и содержит анализ фактических данных по теме исследования. Автор демонстрирует способность применения фундаментальных знаний в области управления качеством при решении конкретных задач профессиональной деятельности.

Анализ и оценка деятельности предприятия по управлению качеством проводится на основе имеющихся фактических материалов по качеству.

Общая характеристика предприятия: история создания и развития, сферы деятельности, ассортимент выпускаемой продукции (услуги), требования нормативных документов по качеству продукции (услуг), технологическая схема процессов производства продукции (услуги), технико-экономические показатели деятельности, общая и организационная структура, характеристика персонала, используемая документация по СМК, анализ деятельности в области обеспечения, управления и улучшения качества.

По технологии производства на предприятии. Основные вспомогательные и обслуживающие процессы. Характеристика параметров и несоответствий по процессам.

Характеристика потребителей продукции (услуг) предприятия и анализ удовлетворенности продукцией (услугой) по ассортименту, по качеству, по цене.

Проанализировать поставщиков предприятия (их сфера деятельности, наличие системы менеджмента качества, имидж), поставляемая продукция (ассортимент, качество, цена), сроки поставок и выполнение условий договора.

Следует сделать акцент на анализе деятельности подразделения, в котором автор проходил практику, описать структуру подразделения/отдела, взаимодействие с другими подразделениями/отделами предприятия, функции сотрудников. Анализ документов системы менеджмента качества предприятия: миссии, видения, политики, целей в области качества, процедур, стандартов организаций и др.

Нужно провести анализ документации (технические регламенты, стандарты, технологические инструкции, должностные инструкции), документированная информация по качеству; привести данные по дефектам продукции, выявленным причинам появления дефектов, разработать корректирующие, предупреждающие действия (по рискам).

Таблица 1 – Характеристика качества продукции (услуги, процесса)

Продукция (услуга, процесса)	Нормативный документ	Показатели качества	Требование	Единицы измерения

Необходимо проанализировать имеющиеся данные по качеству продукции и услуг (таблица 1), процессов и обобщить их с использованием инструментов управления качеством.

Информация должна быть визуализирована в виде таблиц, графиков, схем, диаграмм, рисунков и содержать комментарии к ним.

Для выявления причин дефектов и разработке корректирующих и предупреждающих действий, рекомендуем использовать причинно-следственную диаграмму. Используйте древовидную диаграмму для выявления производственных и непроизводственных затрат на качество.

Для решения базовых задач управления качеством в технических системах, прежде всего, необходимо распределить полномочия и ответственность по управлению производственными процессами в организации.

Таблица 2 – Матрица ответственности по процессам ЖЦП

Процессы/руководители	директор	...							
маркетинг									
проектирование									
закупки									
производство									
упаковка									
транспортировка									
продажа									
послепродажное обслуживание									
утилизация									

О - ответственный, И - исполнитель, У - участник

Для этого нужно использовать матрицу ответственности (таблица 2). Реализация принципа процессный подход осуществляется описанием конкретного процесса в виде схемы процесса (рисунок 1).

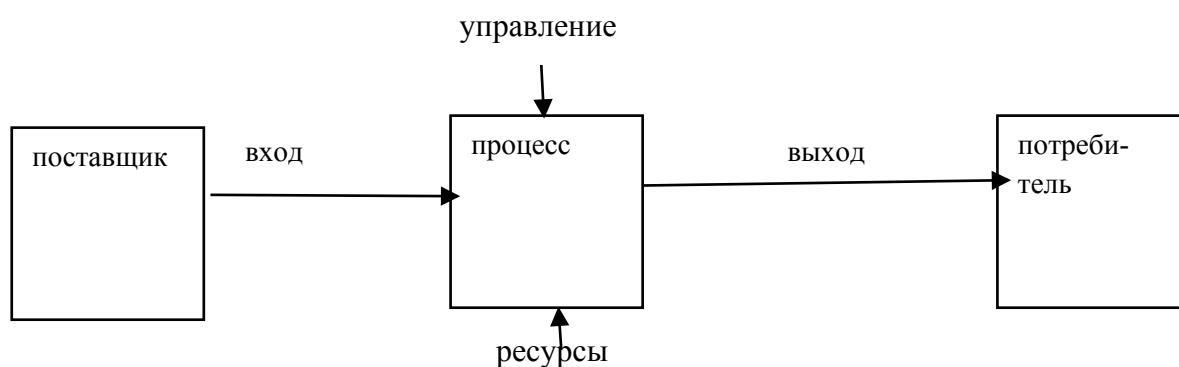


Рисунок 3- Схема процесса

В соответствии с выбранной темой курсовой работы по одному принципу СМК приводятся примеры реализации возможных действий ГОСТ Р ИСО 9000-2015. «Система менеджмента качества. Общие положения и словарь» на конкретном предприятии –объекте исследования данные заносятся в таблицу 3.

Таблица 3 – Примеры реализации возможных действий по принципу СМК на предприятии

Требования ГОСТ Р ИСО 9000-2015 по принципу СМК	Примеры реализации на предприятии
Формулировка принципа	
Возможные действия	

По данному принципу привести примеры реализации на предприятии соответствующих пунктов стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Система менеджмента качества. Требования», результаты занести в таблицу 4.

Таблица 4 – Примеры реализации требований стандарта по принципу СМК на предприятии

Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по принципу СМК	Примеры реализации на предприятии

Сформулировать выводы по выполнению ряда требований и предложить мероприятия по улучшению реализации требований стандартов, которые выполняются не в полном объеме.

Заключение содержит обобщения и результаты работы. Выводы и предложения должны носить конкретный характер, логически вытекать из содержания работы и отражать ее основные результаты, направленные на совершенствование профессиональной деятельности в сфере управления качеством.

Список использованных источников должен охватывать рекомендуемую литературу, материалы и другую информацию, использованные студентом при написании курсовой работы. В него входят учебные, справочные, нормативные и внутренние источники информации предприятия, периодические публикации, а также ресурсы Интернет. Количество источников не менее 25 штук.

Приложения оформляются при необходимости и содержат материал (большие таблицы, рисунки, расчеты), который имеет непосредственное отношение к теме курсовой работы, и дополняют или поясняют основной текст работы.

Оформление курсовой работы должно соответствовать требованиям нормативного документа УрГЭУ 2021 года.

3. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ, ЗАЩИТА И ОЦЕНКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа выполняется студентом самостоятельно. Научный руководитель консультирует студента в процессе подготовки к написанию курсовой работы и, рецензируя ее окончательный вариант, допускает студента к защите.

Если работа соответствует предъявленным требованиям, то она допускается к защите с выставлением предварительной оценки. Для защиты студент готовит презентацию из семи слайдов и краткое устное выступление, в котором излагаются цели и задачи курсовой работы, пути их решения, полученные результаты, выводы и предложения. Кроме того, защита курсовой работы включает в себя ответы студента на вопросы по теме курсовой.

При оценке учитываются качество выполнения курсовой работы, ее научно-теоретический уровень и связь с практикой, язык и стиль изложения, оформление работы, качество презентации и выступление студента на защите и его ответы на вопросы. С учетом этих факторов окончательная оценка курсовой работы на защите может не совпадать с ее предварительной оценкой.