

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Социологический факультет

УТВЕРЖДАЮ

(декан)

_____/Н.Г. Осипова/

« ____ » _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством в социологии»
«Quality management in sociology»

Уровень высшего образования:
Бакалавриат

Направление подготовки (специальность):

39.03.01 СОЦИОЛОГИЯ

Форма обучения:

Очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

На заседании Ученого Совета факультета

(протокол №__ от _____ 2019 г.)

Москва 2019

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки / специальности 39.03.01 «Социология» (программы бакалавриат) в редакции приказа МГУ от _____ 2016 года

Год (годы) приема на обучение: 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО: относится к профессиональному циклу вариативной части, 7 семестр.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия (если есть): освоение дисциплин: «Классические теории социологии», «Современная социология XX и XXI вв.», «Демография», «Социология организаций», «Экономическая социология», «Социальная психология».

3. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников

Компетенции выпускников (коды)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с компетенциями
способность применять знания теории и методологии социологии и навыки использования методов социологических исследований для решения профессиональных задач (ОПК-3)	Знать: <ul style="list-style-type: none"> – Код 31 (ОПК-3) теорию и методологию социологии, в том числе теоретические основы исследования качества как социологической категории, Уметь: – Код У1 (ОПК-3) теоретически обосновывать и применять социологические методы для решения профессиональных задач.
способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОПК-4)	Знать: <ul style="list-style-type: none"> - Код 31 (ОПК-4) Методы социологического анализа и обобщения профессиональной информации; Уметь: <ul style="list-style-type: none"> – Код У1 (ОПК-4) обобщать и анализировать профессиональную (социальную и демографическую) информацию
способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы на основе принципов социальной ответственности и научной объективности (ОПК-5).	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> – Код У1 (ОПК-5) анализировать социальные процессы, происходящие в различных сферах общества, с целью определения и анализа социально значимых проблем, связанных с вопросами качества процессов и управления.
способность составлять и представлять научно-практические проекты в соответствии с нормативными документами (ПК-3.Б)	Знать: <ul style="list-style-type: none"> - Код 31 (ПК-3) нормативные требования к составлению научно-практических проектов

способность составлять и представлять научно-практические проекты в соответствии с нормативными документами (ПК-3.Б)	Уметь: - Код У1 (ПК-3) представлять научно-практические проекты
--	---

4. Формат обучения: очная

5. Объем дисциплины (модуля) составляет 3 з.е., в том числе 36 академических часов, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, 72 академических часов на самостоятельную работу обучающихся.

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий:

Наименование и краткое содержание разделов и дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, часы			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа*	Занятия семинарского типа*	Всего	
Тема 1. Понятие и генезис качества. Качество – как основная составляющая современного менеджмента. Политика и стратегия организаций в области качества	12	2	2	4	8
Тема 2. Самооценка организации на соответствие критериям модели делового совершенствования	12	2	2	4	8
Тема 3. Качество как объект управления. Качество как экономическая категория. TQM	12	2	2	4	8

Тема 4. Управление качеством в России, Японии, США. Кружки качества. Премии качества	12	2	2	4	8
Тема 5. Измерение и анализ управления. Квалиметрия. Показатели качества товаров. Показатели качества услуг	12	2	2	4	8
Тема 6. Метрология. Закон об обеспечении единства измерений. Статистические методы оценки качества	12	2	2	4	8
Тема 7. Технический Регламент. Закон РФ «О техническом регулировании». Стандарт. Сертификат. Международные стандарты ИСО серии 20252	12	2	2	4	8
Тема 8. Управленческое консультирование по вопросам построения систем менеджмента качества	12	2	2	4	8
Тема 9. Модели делового совершенствования организаций. Понятие социальных стандартов	12	2	2	4	8
Промежуточная аттестация (зачет)					
Итого	108		36		

п/п	Раздел	Содержание (темы)
1	Тема 1. Понятие и генезис качества. Качество – как основная составляющая современного менеджмента. Политика и стратегия организаций в области качества	<p>Генезис понятия качества: субстратное; предметное; системное; функциональное; интегральное. Проблемы качества продукции. Цели качества</p> <p>Структура качества. Система, структура, организованность.</p> <p>Типы качества. Основания для классификации типов качества: через форму проявления; по природе носителей; структурный подход; системный подход; по функциям.</p> <p>Системное качество. Элементы системного качества. Системный род качества. Материально-структурный род качества. Функциональный род качества. Субстратный и структурный уровни качества.</p>

		<p>Интегральная функция качества. Петля качества. Правило десятикратных затрат. Качество как соответствие стандартам. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие применению. Качество как соответствие скрытым потребностям. Качество как соответствие корпоративной культуре. Качество товара. Качество работы. Качество фирмы.</p>
2	<p>Тема 2. Самооценка организации на соответствие критериям модели делового совершенствования</p>	<p>Самооценка организации на соответствие критериям модели делового совершенствования. Роль высшего руководства и персонала в деятельности организации. Маркетинговые и бенчмаркинговые исследования. Исследования удовлетворенности персонала. Влияние организации на общество. Модели самооценки организации. Критерии модели самооценки. Критерии возможности</p> <p>1 – Лидирующая роль руководства. Руководители организации всех уровней определяют предназначение организации, вырабатывают стратегию развития и способствуют ее реализации; как они формируют ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха, и внедряют их с помощью соответствующих мероприятий и личного примера; насколько они вовлечены в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы менеджмента организации.</p> <p>2 – Политика и стратегия организации в области качества. Организация реализует свои предназначение и стратегию развития посредством ориентации на потребности заинтересованных сторон, разработку политики, планов, целей и процессов.</p> <p>3 – Персонал. Организация управляет персоналом, развивает и использует его знания и потенциал на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей организации; как она планирует виды деятельности в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.</p> <p>4 – Партнерство и ресурсы. Организация планирует внутренние ресурсы и свои взаимоотношения с внешними партнерами и как управляет ими в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.</p> <p>5 - Процессы, осуществляемые организацией. Организация проектирует процессы, осуществляет менеджмент процессов и совершенствует их в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также полного удовлетворения и создания ценности</p>

		<p>для своих потребителей и других заинтересованных сторон.</p> <p>Критерии «результаты» включают в себя: удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг; удовлетворенность персонала организации; влияние организации на общество; результаты работы организации.</p> <p>Оценка организации в рамках критериев модели.</p>
3	<p>Тема 3. Качество как объект управления. Качество как экономическая категория. TQM</p>	<p>Эффективность и качество. Административный и экономический подходы к качеству. Конкурентоспособность. Ориентация на потребителя.</p> <p>Свойства для оценки качества: технический уровень; эстетический уровень; эксплуатационный уровень; техническое качество.</p> <p>Значение повышения качества.</p> <p>Основные направления совершенствования деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заинтересованность высшего руководства; - создание коллегиального руководства улучшением деятельности; - вовлечение всего руководящего состава; - обеспечение коллективного участия; - обеспечение индивидуального участия; - создание групп по совершенствованию систем и процессов; - вовлечение поставщиков; - обеспечение качества функционирования систем управления; - формирование стратегии и тактики улучшения деятельности; - создание системы поощрения и признания заслуг. <p>Формирование стратегии, тактики и краткосрочное планирование повышения качества.</p> <p>Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации. Коллективное участие в совершенствовании деятельности.</p> <p>Понятие и основные принципы TQM. Основные проблемы внедрения TQM.</p> <p>Комплексные системы управления качеством. TQM</p> <p>Структурно-функциональная организация системы управления качеством.</p> <p>Нормативно-правовое обеспечение системы управления качеством.</p> <p>Планирование, анализ, контроль качества.</p> <p>Обеспечение качества функционирования систем управления.</p> <p>Система управления по отклонениям. Система поощрения. Конкуренция качества.</p> <p>Стоимость полного жизненного цикла.</p> <p>Цикл Шехарта (планировать – выполнять – контролировать – действовать).</p>

		<p>Четырнадцать принципов управления В.Э.Деминга. Руководство по управлению качеством Д.Джурана (три аспекта стратегического планирования качества в организации): планирование качества, улучшение качества, управление качеством. Цикл качества К. Исикавы: качество продукта, послепродажное обслуживание, качество управления, сама компания, человеческая жизнь. Концепция нулевых дефектов Ф. Кросби. Основные проблемы внедрения TQM. Уровни практической деятельности TQM. - Концепции TQM: внимание на покупателях и на удовлетворении их потребностей; непрерывное усовершенствование процессов; тотальное участие персонала; обучение и взаимообучение. - Принципы TQM: ориентация на потребителя; роль руководства; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к управлению; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками</p>
4	<p>Тема 4. Управление качеством в России, Японии, США. Кружки качества. Премии качества</p>	<p>. Управление качеством в период 20-30-х годов (движение за научную организацию труда). БИП (бездефектное изготовление продукции); КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий); Система НОРМ (ресурс до первого капитального ремонта); Комплексная система управления качеством продукции. Возникновение и развитие квалиметрии и метрологии. Современные системы управления качеством в России. Законодательное обеспечение управления качеством в России Управление качеством в европейских странах. Управление качеством в Америке (Э. Деминг): - полагаться на статистические подтверждения качества в ходе производства, а не в конце; - вместо большого количества поставщиков отбирать и придерживаться нескольких, стабильно обеспечивающих качество; - работники должны чувствовать, что могут совершенно свободно сообщить о любом условии, отрицательно влияющем на качество; - плохое качество невыгодно в первую очередь самому производителю. Особенности японской системы управления качеством:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - всеобъемлющее управление качеством на уровне фирмы, участие в нем всех работников; - подготовка и повышение квалификации кадров в области управления качеством; - деятельность кружков качества; - инспектирование и оценка деятельности по управлению качеством; - использование статистических методов; - общенациональная программа по контролю качества. <p>Кружки качества: Предпосылки создания. Технология, обеспечивающая повышение качества. Политика менеджмента. Руководители. Координатор. Руководящий комитет. Обучение. Ограничения. Направления работы кружков качества: качество продукции; снижение затрат; улучшение технологии; производительность труда; уменьшение расходов различных ресурсов.</p>
5	Тема 5. Измерение и анализ управления. Квалиметрия. Показатели качества товаров. Показатели качества услуг	<p>Методология измерения. Особенности технологии измерения. Оценка производительности организации. Производительность и ресурсы организации. Диагностика проблем производительности и качества. Методы измерения показателей качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> - квалиметрия; инструментальные методы; экспертные методы; методы сравнения; - статистические методы; социологические методы. <p>Общая квалиметрия, специальные и предметные квалиметрии. Уровень качества объектов. Показатель качества объекта. Базовый объект, базовыми показателями. Свойства продукции (услуги). Показатель качества продукции (услуги). Единичные и комплексные показатели. Эталон. Относительный показатель качества. Комплексный показатель качества. Интегральный показатель качества. Обобщенный показатель качества. Дифференциальная и комплексная оценки. Методы прямого счета. Параметрические методы. Расчетные и экспертные методы. Экспертная квалиметрия. Ранжирование.</p>

		<p>Мягкие и жесткие параметры. Алгоритм комплексной оценки уровня качества. Группы показателей качества продуктов. Основные отличия показателей качества товаров и показателей качества услуг. Специфический набор показателей качества:</p>
6	<p>Тема 6. Метрология. Закон об обеспечении единства измерений. Статистические методы оценки качества</p>	<p>Метрология. Измерение. Нахождение значения физической величины, характеризующей качество. Наблюдение. Точность измерений. Погрешность измерения. Качество измерений. Единство измерений. Сходимость и воспроизводимость измерений. Эталоны, образцовые средства измерений и рабочие средства измерений. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Саморегулируемые организации. Диаграммы Парето: по результатам деятельности и по причинам (факторам). Причинно-следственная диаграмма (или диаграмма Исикавы, «рыбий скелет», дерево). Контрольные карты. Диаграммы рассеивания (разброса). Стратификация. Статистический приемочный контроль в оценке качества. Корректируемый статистический приемочный контроль партий и потока продукции. Матрицы анализа функционирования производственных систем. Методы менеджмента качества. «Шесть сигм», бенчмаркинг, защита от ошибок (Рока-yoke), следующая операция в качестве клиента, организация качества, основанная на работе команд (ТВQM), 5S, Кайдзен и др</p>
7	<p>Тема 7. Технический Регламент. Закон РФ «О техническом регулировании». Стандарт. Сертификат. Международные стандарты ИСО серии 20252</p>	<p>Деятельность по техническому регулированию в обязательной сфере называется законорегулируемой сферой и осуществляется на основании действующего законодательства. Основные группы регулирующих мер: 1. Регулирующие меры, основанные на законодательстве об ответственности за качество и безопасность поставляемой продукции. 2. Регулирующие меры, осуществляемые государством для обеспечения достижения поставленных им целей в области безопасности продукции. Технический регламент. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия. Обязательное подтверждение соответствия. Схема подтверждения соответствия. Декларация о</p>

		<p>соответствии.</p> <p>Сертификация. Третья сторона. Обязательная и добровольная сертификация. Знак соответствия. Система сертификации. Орган по сертификации. Испытательная лаборатория. Эксперт по сертификации. Инспекционный контроль. Государственный контроль (надзор). Аккредитация</p> <p>3. Регулирующие меры, предусматривающие использование стандартов и сводов правил, добровольной сертификации, внедрение систем менеджмента, обучение и информирование потребителей, страхование ответственности за ущерб, создание саморегулирующихся организаций, проведение конкурсов на соискание премий по качеству.</p> <p>Стандарт. Национальные и международные стандарты. Региональные стандарты.</p> <p>Государственный стандарт. Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии – Госстандарт России.</p> <p>Нормативные документы по стандартизации и требования к ним</p> <p>Основные принципы технического регулирования</p> <p>Законы РФ: «О защите прав потребителей»; «Об обеспечении единства измерений»; «О техническом регулировании». Организация работы по стандартизации.</p> <p>Регистр систем качества. Международные стандарты ИСО серии 20252</p> <p>Документация системы качества. Ограничения применения международных стандартов</p>
8	<p>Тема 8. Управленческое консультирование по вопросам построения систем менеджмента качества</p>	<p>Понимание TQM. Основные характеристики TQM Цели и выгоды TQM. Принципы и модули TQM. Внедрение TQM:</p> <p>TQM I - простейшее начало, охватывающее контроль качества и обеспечение качества. Качество определяется как соответствие спецификациям;</p> <p>TQM II применяет к управлению и качеству комплексную концепцию по мере того как повышается внимание к людям и их мнению. Этим признается, что вовлечение людей в управление качеством является всеобъемлющим;</p> <p>TQM III также применяет комплексный подход к управлению, но с распространением парадигмы на клиентов. Теперь понятие «всеобщее управления качеством» не просто относится к обеспечению качества, но расширяется до понятия предоставления клиенту того, что он хочет.</p> <p>TQM IV является образом жизни, когда каждый искренне делает всё возможное для клиента, будь то внутренний или внешний клиент. Качество означает</p>

		<p>предоставление клиентам самой лучшей ценности, даже той, о которой клиент еще не подозревает.</p> <p>Стоимость качества. Статьи издержек на несоответствие, связанные с внутренними и внешними отказами. Процесс создания системы управления стоимостью качества.</p> <p>Статьи издержек на соответствие. Затраты на предотвращение. Затраты на оценку.</p> <p>Этапы консультирования. Основные инструменты TQM. Аналитические инструменты. Административные инструменты.</p> <p>ISO 9000 – как средство TQM. Процесс сертификации. Некоторые ограничения ISO 9000.</p> <p>Подводные камни и проблемы TQM. Воздействие на управление. Последствия для стиля и методов управления. Влияние на организацию. Компетенции консультанта по вопросам TQM.</p> <p>Управление качеством в консалтинге</p>
9	<p>Тема 9. Модели делового совершенствования организаций. Понятие социальных стандартов</p>	<p>Премии качества: Европейская, Болдриджа, Деминга, СНГ</p> <p>Премии качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> - США - Премия Болдриджа (Malcom Baldrige National Quality Award - MBNQA) (с августа 1987 г.). <p>Категория компаний: бизнес (компании производственные, сервисные, малого бизнеса с числом служащих до 500 человек); образование; здравоохранение.</p> <p>Процедуры оценки претендентов на национальную премию Болдриджа.</p> <p>Критерии: руководство, информация и анализ, стратегия планирования качества, человеческие ресурсы, уверенность в качестве товаров и услуг, результаты качества, фокус на потребителя и удовлетворение его нужд и пожеланий.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Япония – Премия Деминга (Deming Application Prize DAP), (Приз Деминга) (с 1951 г.). <p>Категория: для крупных компаний, для малых предприятий, для подразделений, персональная премия отдельным лицам или группам, для зарубежных компаний.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Процедуры оценки претендентов на премию Деминга. - Критерии: политика и цели, организация и ее функционирование, образование и его развитие, сбор распространение и использование информации, анализ, стандартизация, контроль, обеспечение качества, результаты, дальнейшие планы. - Европейская награда за качество (European Quality Award - EQA), <p>Премия качества стран СНГ</p>

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения текущего контроля успеваемости.

Контрольные вопросы:

- Перечислите основные принципы метода «Кайдзен» (или любого другого метода менеджмента качества).
- Постройте диаграмму причинно-следственной связи Исикавы и диаграмму Парето применительно к качеству социологических исследований (или работы организации сферы услуг).
- Проведите сравнительный анализ особенностей японской, европейской, американской и российской школы менеджмента качества по следующим параметрам: подход к качеству, цели управления качеством, роли служб качества, роль высшего руководства в обеспечении качества, роль работников, влияние на организационную культуру, приоритеты национальных премий качества.
- Маркетинг (роль высшего руководства, роль персонала, влияние организации на общество, бенчмаркинг и др.) в модели премии Правительства РФ в области качества.
- Управление качеством в Вашей курсовой (дипломной) работе. По каким основаниям Вы можете судить о качестве в выбранной Вами теме.
-
- Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов правильно определять элементы системы качества в системе управления

Дискуссия

Темы эссе, рефератов:

- «Шесть сигм»
- Бенчмаркинг
- Защита от ошибок (Рока-yoke).
- Следующая операция в качестве клиента
- Организация качества, основанная на работе команд (ТВQM)
- 5S
- Кайдзен

Темы для групповой работы

Задание 1.

Заполните таблицу, отражающую основные отличия школ менеджмента качества.

Положение	Россия	Европа	Америка	Япония
Цель управления качеством				
Роль высшего руководства				
Роль работников				
Отношения с потребителями				
Влияние на организационную культуру				
Национальные приоритеты в области менеджмента качества				

Задание 2. Управление персоналом в модели Премии Правительства РФ в области качества.

Рассмотрение интернет-сайта и форума любой выбранной компании по 3 и 7 критерию модели Премии Правительства РФ в области качества:

Критерий 3. Персонал

Содержание критерия

Как организация управляет персоналом, развивает и использует его знания и потенциал на индивидуальном уровне, на уровне групп и всей организации; как она планирует виды деятельности в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

Составляющие критерия

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

3а. Планирование, управление и улучшение работы с персоналом

3б. Определение, развитие и поддержка знаний и компетентности персонала

3в. Вовлечение персонала в деятельность по претворению в жизнь политики и стратегии организации и наделение его полномочиями

3г. Общение персонала в организации

3д. Поощрение персонала и забота о нем

Критерий 7. Удовлетворенность персонала

Содержание критерия

Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения своего персонала.

Составляющие критерия

Критерий включает в себя следующие две составляющие, по которым должна быть представлена информация:

7а. Показатели восприятия персоналом своей работы в организации

7б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности персонала

Задание 3. Практическая работа

Рассмотрение интернет-сайта и форума любой выбранной компании по 4 и 6 критерию модели Премии Правительства РФ в области качества:

Критерий 4. Партнерство и ресурсы

Содержание критерия

Как организация планирует внутренние ресурсы и свои взаимоотношения с внешними партнерами в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также в целях эффективной реализации своих процессов.

Составляющие критерия

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

4а. Внешние партнеры

4б. Финансовые ресурсы

4в. Инфраструктура и материальные ресурсы

4г. Технологии

4д. Информация и знания

Критерий 6. Удовлетворенность потребителей

качеством продукции и услуг

Содержание критерия

Результаты, которых добилась организация в отношении удовлетворения интересов внешних потребителей.

Составляющие критерия

Критерий включает в себя следующие две составляющие, по которым должна быть представлена информация:

6а. Показатели восприятия потребителями организации, качества ее продукции и услуг

6б. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей

Задание 4. Практическая работа

Рассмотрение интернет-сайта и форума любой выбранной компании по 2 и 5 критерию модели Премии Правительства РФ в области качества:

Критерий 2. Политика и стратегия организации в области качества

Содержание критерия

Как организация реализует свои предназначение и стратегию развития посредством ориентации на потребности заинтересованных сторон, разработку политики, планов, целей и процессов.

Составляющие критерия

Критерий охватывает следующие четыре направления деятельности, по которым должна быть представлена информация для оценки:

2а. Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии

2б. Использование информации, полученной в результате измерений, исследований, познавательной и творческой деятельности, для разработки политики и стратегии

2в. Разработка, анализ и актуализация политики и стратегии

2г. Развертывание и доведение политики и стратегии в рамках структуры ключевых процессов

Критерий 5. Процессы, осуществляемые организацией

Содержание критерия

Как организация проектирует процессы, осуществляет менеджмент процессов и совершенствует их в целях претворения в жизнь политики и стратегии, а также полного удовлетворения и создания ценности для своих потребителей и других заинтересованных сторон.

Составляющие критерия

Критерий охватывает следующие пять направлений деятельности, по которым должна быть представлена информация:

5а. Систематическое проектирование и менеджмент процессов

5б. Совершенствование процессов с использованием инноваций в целях более полного удовлетворения требований потребителей и других заинтересованных сторон

5в. Проектирование и разработка продукции и услуг на основе ожиданий потребителей

5г. Производство, поставка и последующее обслуживание продукции и услуг

- 5д. Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями
-

Темы дискуссий:

- «Ограничения и возможности использования стандарта ИСО 20252:2012 российскими организациями».
- На основе самостоятельной работы, предполагающей анализ практики применения международных стандартов в практиках российских и зарубежных фирм; мнений российских и зарубежных экспертов в области управления и управления качеством, студенту необходимо сформулировать и аргументировать свою точку зрения на следующий вопрос: в чем ограничения применения международных стандартов на управление в российских компаниях, каковы основные этапы подготовки к сертификации, каковы основные документы и информационное обеспечение системы сертификации.
- Концепция дискуссии: сначала каждый участник дискуссии презентует выделенные им достоинства и недостатки выбранной стратегии, затем в ходе коллективного обсуждения, студенты отбирают и формализуют список достоинств, недостатков, проблем. Следующим этапом вырабатывается коллективная позиция по способам их решения

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие качества. Образ качества и его слагаемые. Классификация типов качества.
2. Генезис понятия качества.
3. Понятие TQM, принципы TQM. Основные проблемы внедрения TQM.
4. Административный и экономический подход к качеству.
5. Методологические основы управления качеством.
6. Качество как объект управления.
7. Совершенствование систем управления. Модели делового совершенствования.
8. Метрология.
9. Квалиметрия.
10. Техническое регулирование. Технический регламент.
11. Стандартизация.
12. Сертификация.
13. Законодательное обеспечение управления качеством.

14. Закон «Об обеспечении единства измерений».
15. Закон «О техническом регулировании».
16. Закон «О защите прав потребителей».
17. Методы определения показателей качества.
18. Анализ качества продукции.
19. Сбор и анализ данных в менеджменте качества.
20. Анализ качества деятельности предприятия.
21. Измерение и анализ производства.
22. Статистические методы оценки и контроля качества.
23. Комплексные системы управления качеством.
24. Проектирование программ повышения производительности.
25. Кружки качества.
26. Управление нововведениями. СМК.
27. Управление качеством в различных странах мира.
28. Методы менеджмента качества: «Шесть сигм», бенчмаркинг, защита от ошибок (Рока-yoke), следующая операция в качестве клиента, организация качества, основанная на работе команд (ТВQM), 5S, кайдзен и др.
29. Конкурсы и премии и их роль в повышении качества
30. Система показателей качества.
31. Цели и политика в области качества.
32. Международный стандарт серии ИСО 9000
33. Консультирование по вопросам построения СМК
34. Интегрированные системы менеджмента качества.
35. Наставники по качеству.
36. Самооценка организации.
37. Маркетинг в системе менеджмента качества.
38. Управление персоналом в системе менеджмента качества.
39. Роль руководства компании в системе менеджмента качества

Критерии оценки ответов на зачете:

Зачтено	<p>Ответ логически выстроен и излагается на хорошем научном языке. Студент хорошо владеет необходимыми источниками и литературой, хорошо ориентируется в них, использует при ответе специализированную лексику, дает хорошие ответы на основной и дополнительные вопросы.</p>
---------	---

Не зачтено В ответе полностью отсутствует явная логика. Студент не владеет в полной мере даже основными источниками, не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы на дополнительные и основные вопросы.

Шкала и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю).

ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ результатов обучения (РО) по дисциплине (модулю)					
Оценка	2	3	4	5	Виды оценочных средств
Результаты обучения					
Знания Код З1 (ОПК-3) теорию и методологию социологии, в том числе теоретические основы исследования качества	Отсутствие знаний	Фрагментарные знания	Общие, но не структурированные знания	Сформированные систематические знания	Опрос по лекционному материалу (темы 1-6), подготовка докладов Задание 1
Умения - Код У1 (ОПК-3) теоретически обосновывать и применять социологические методы для решения профессиональных задач	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение	Написание и защита рефератов на заданную тему, написание эссе Задание 2
Знания - Код З1 (ОПК-4) Методы (соответственно: социологические, статистические, демографические) анализа и обобщения профессиональной	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение	Опрос по лекционному материалу (темы 7-9), подготовка докладов Задание 3

информации; –					
Умения – Код У1 (ОПК-4) обобщать и анализировать профессиональную (социальную и демографическую) информацию, для решения проблемы улучшения качества	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение	Написание и защита рефератов на заданную тему, написание эссе Групповой проект Задание 4
Умения – Код У1 (ОПК-5) анализировать социальные процессы, происходящие в различных сферах общества, с целью определения и анализа социально значимых проблем	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение	Написание и защита рефератов и эссе на заданную тему, подготовка проекта Задание 5
Знание – Код 31 (ПК-3) нормативные требования к составлению научно- практических проектов	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение	Написание и защита рефератов и эссе на заданную тему, подготовка проекта Задание 6

Умение: - Код У1 (ПК-3) представлять научно-практические проекты	Отсутствие умений	В целом успешное, но не систематическое умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)	Успешное и систематическое умение	Написание и защита рефератов и эссе на заданную тему, подготовка проекта
---	-------------------	--	---	-----------------------------------	--

8. Ресурсное обеспечение:

8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Закон РФ «О техническом регулировании»
2. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»
3. Закон РФ «О защите прав потребителей»
4. ГОСТ Р ИСО 20252
5. ГОСТ Р ИСО 9000
6. ГОСТ Р ИСО 9001
7. ГОСТ Р ИСО 26000
8. Юрасова М.В Новый уровень качества управления: модель Премии Правительства Российской Федерации в области качества // «Государственное управление. Электронный вестник» Выпуск № 59. Декабрь 2016 г // http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/59_2016yurasova.htm

б) дополнительная литература:

1. Юрасова М.В. Интегрированные системы исследований. М.МГИМО, 2018
2. ГОСТ Р ИСО 9004
3. ГОСТ Р ИСО 31010
4. ГОСТ Р ИСО 14000

Перечень информационных технологий

Интернет-ресурсы:

№		Web-адрес
1.	Журнал «Социс. Социологические исследования»	http://www.nir.ru/socio/skipubl/socis.htm -
2.	Журнал «Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология»	http://www.vestnik.socio.msu.ru/
3.	Российская государственная библиотека	http://www.rsl.ru/
4.	Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru
5.	Национальная электронная библиотека	http://www.nel.nns.ru/
6.	Федеральная служба государственной статистики РФ	http://www.gks.ru
7.	Статистическая служба Европейского союза	http://ec.europa.eu
8.	Демографический электронный журнал «Демоскоп Weekly»	http://demoscope.ru
9.	Всемирная организация здравоохранения	http://who.org
10.	Электронная библиотека МГУ имени М.В.Ломоносова	http://www.nbmggu.ru/publicdb/

1.2.Описание материально-технического обеспечения:

Для проведения образовательного процесса требуется аудитория с трансформируемым пространством, оборудованная компьютером и проектором, необходимыми для демонстрации презентаций. Обязательное программное обеспечение – MS Office.

9. Язык преподавания.

Русский.

10. Преподаватель (преподаватели).

- Юрасова М.В.(ФИО) доцент (звание)

11. Автор (авторы) программы.

- Юрасова М.В.(ФИО),доцент (звание)