

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.05.2023 17:40:48
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**
Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль) Менеджмент организации
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора – 2020

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 января 2016 г. № 7.

Автор-составитель: кандидат экономических наук, доцент Н.В.Угрюмова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления. Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой экономики и управления,
кандидат экономических наук, доцент

Е.Г. Бодрова

СОДЕРЖАНИЕ

1. **НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... 4**
2. **ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 4**
3. **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ..... 4**
4. **ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ..... 5**
5. **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ 6**
6. **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... 6**Ошибка! Закладка не определена
7. **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... 6**Ошибка! Закладка не определена
8. **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... 6**Ошибка! Закладка не определена.
9. **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) 6**Ошибка! Закладка не определена.
10. **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ..... 6**Ошибка! Закладка не определена.
11. **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... 6**Ошибка! Закладка не определена.

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Б1.В.01 Управление качеством

1.2. Цель дисциплины

Овладение совокупностью основополагающих понятий в области качества, необходимых студентам, для устойчивого представления о целях и задачах управления качеством, изучение основных подходов к управлению качеством продукции и услуг, и формирование навыков постановки задач управления качеством на предприятии.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о методологии и терминологии, принципах и функциях управления качеством, эволюции данной управленческой теории и практики, основных положениях концепции TQM;
- формирование представлений об основных показателях и стандартах систем менеджмента качества;
- выработка умений разработки систем менеджмента качества на предприятиях;
- формирование навыков применения основных методов анализа и решения проблем в области качества.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Шифр компетенции	Наименование компетенции	Планируемые результаты изучения учебной дисциплины
1.	ОК-6	способность к самоорганизации и самообразованию	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – способы самоорганизации и самообразования. <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно работать с разноплановыми источниками и научной литературой; – планировать реализацию поставленной цели <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками планирования, организации и контроля своей учебной и научной деятельности.
2.	ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – механизм принятия организационно-управленческих решений; – виды ответственности; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – находить организационно-управленческие решения. <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками принятия организационно-управленческих решений с готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

3.	ПК-10	<p>владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построении экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей. <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; – использовать экономические, финансовые и организационно-управленческие модели путем их адаптации к конкретным задачам управления <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами систематизации и обработки экономической информации; – навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; – навыками построения и использования экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.
----	-------	--	--

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент организации.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Дисциплина изучается на 3 курсе, 6 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
		6
Общая трудоемкость, ЗЕТ	5	6
Общая трудоемкость, час.	180	180
Аудиторные занятия, час.	60	60
Лекции, час.	30	30
Практические и семинарские занятия, час.	30	30
Самостоятельная работа	120	120
Курсовой проект (работа)	-	-
Контрольные работы	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ I. Опыт применения и развития систем менеджмента качества

ТЕМА 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества. Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики. Концепция национальной политики в области качества продукции и услуг.

ТЕМА 2. Методология и терминология управления качеством

Основные характеристики понятия «качество». Качество и надежность, качество, ценность и стоимость. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества. Качество и заинтересованные стороны. Анализ качества продукции. Конкурентоспособность и качество. Различное понимание качества. Качество в повседневной жизни, в промышленности, в производственных организациях, в сфере услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг.

ТЕМА 3. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Всеобщее управление качеством. Учителя (гуру) в области качества: Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Кросби, Тагути, Исикава. Фаза менеджмента качества. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества. Проблема доверия к качеству продукции. Отечественный опыт управления качеством Фаза качества среды. Японский, американский, европейский опыт управления качеством.

ТЕМА 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях

Основные термины и понятия. Процессная модель предприятия. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике.

Разработка и внедрение систем качества на предприятиях. Служба управления качеством. Системы качества. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях.

ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

ISO 9004:2009 «Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

ISO 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента».

РАЗДЕЛ II. Методы и инструменты управления качеством

ТЕМА 5. Принципы обеспечения и управления качеством продукции

Процесс формирования необходимых свойств и характеристик продукции. Условия для обеспечения качества продукции: необходимая материальная база, активный и квалифицированный персонал, четкая организация работ. Концептуальная модель управления качеством. Комплексная система управления качеством продукции при ее разработке, производстве и эксплуатации. Воздействие на условия и факторы, влияющие на качество. Принципы управления на различных этапах жизненного цикла продукции, конкурентные преимущества.

ТЕМА 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций

Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой. Показатели планирования качества.

ТЕМА 7. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.

Факторы, влияющие на качество продукции. Показатели качества. Методы показателей величины определения качества. Методы оценки уровня качества продукции. Система менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО. История создания и философия стандартов качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества. 8 принципов системного управления качеством, учтенные при разработке МС ИСО 9000. Схемы и порядок проведения сертификации продукции. Сертификация системы качества.

ТЕМА 8. Управление затратами на качество

Основные понятия о затратах на качество. Обзор исследований в области затрат на качество. Управление затратами. Модели затрат на качество. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака. Примерный перечень затрат на качество.

ТЕМА 9. Основные положения концепции TQM

Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессом и т.д. Последовательность разработки и внедрения TQM на предприятии. Обязательные условия успешной деятельности предприятия.

ТЕМА 10. Основные методы анализа и решения проблем в области качества

Статистические методы. Выполнение анализа Парето. Построение графиков, гистограмм и столбиковых диаграмм, используя метод мозгового штурма, составление перечня причин выбранной проблемы. Метод номинальной группы. Построение причинно-следственной диаграммы.

ТЕМА 11. Правовые вопросы в области качества

Правовые основы регулирования качества продукции. Обеспечение качества товаров в договоре купли – продажи и договора подряда. Основа государственного регулирования качества продукции, работ и услуг. Правовое регулирование стандартизации и сертификации. Юридическая ответственность за нарушение требований к качеству и безопасности. Закон РФ «О защите прав потребителей».

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
				Лекции	Практические занятия
8 семестр					
Раздел I. Опыт применения и развития систем менеджмента качества					
Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.	14	10	4	2	2
Тема 2. Методология и терминология управления качеством.	14	10	4	2	2
Тема 3. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности	14	10	4	2	2
Тема 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях	14	10	4	2	2
Тема 5. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.	14	10	4	2	2
Тема 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций	18	10	8	4	4
Раздел II. Методы и инструменты управления качеством					
Тема 7. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.	14	10	4	2	2
Тема 8. Управление затратами на качество	14	10	4	2	2
Тема 9. Основные положения концепции TQM	18	10	8	4	4
Тема 10. Основные методы анализа и решения проблем в области качества	23	15	8	4	4
Тема 11. Правовые вопросы в области качества	23	15	8	4	4
Всего по дисциплине	180	120	60	30	30
Всего зачётных единиц	5				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
Раздел I. Опыт применения и развития систем менеджмента качества			
Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.	Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики. Концепция национальной политики в области качества продукции и услуг.	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10

<p>Тема 2. Методология и терминология управления качеством.</p>	<p>Основные характеристики понятия «качество». Качество и надежность, качество, ценность и стоимость. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества. Качество и заинтересованные стороны. Анализ качества продукции. Конкурентоспособность и качество. Различное понимание качества. Качество в повседневной жизни, в промышленности, в производственных организациях, в сфере услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг торговли</p>	2	<p>ОК-6 ОПК-2 ПК-10</p>
<p>Тема 3. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности</p>	<p>Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Всеобщее управление качеством. Учителя (гуру) в области качества: Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Кросби, Тагути, Исикава. Фаза менеджмента качества. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества. Проблема доверия к качеству продукции. Отечественный опыт управления качеством Фаза качества среды. Японский, американский, европейский опыт управления качеством.</p>	2	<p>ОК-6 ОПК-2 ПК-10</p>
<p>Тема 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях</p>	<p>Основные термины и понятия. Процессная модель предприятия. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях. Служба управления качеством. Системы качества. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях. Правовые вопросы в области качества. ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». ISO 9004:2009 «Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». ISO 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента».</p>	2	<p>ОК-6 ОПК-2 ПК-10</p>
<p>Тема 5. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.</p>	<p>Процесс формирования необходимых свойств и характеристик продукции. Условия для обеспечения качества продукции: необходимая материальная база, активный и квалифицированный персонал, четкая организация работ. Концептуальная модель управления качеством. Комплексная система управления качеством продукции при ее разработке, производстве и эксплуатации.</p>	2	<p>ОК-6 ОПК-2 ПК-10</p>

	Воздействие на условия и факторы, влияющие на качество. Принципы управления на различных этапах жизненного цикла продукции, конкурентные преимущества.		
Тема 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций	Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой. Показатели планирования качества.	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10
Раздел II. Методы и инструменты управления качеством			
Тема 7. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.	Факторы, влияющие на качество продукции. Показатели качества. Методы показателей величины определения качества. Методы оценки уровня качества продукции. Система менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО. История создания и философия стандартов качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества. 8 принципов системного управления качеством, учтенные при разработке МС ИСО 9000. Схемы и порядок проведения сертификации продукции. Сертификация системы качества.	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10
Тема 8. Управление затратами на качество	Основные понятия о затратах на качество. Обзор исследований в области затрат на качество. Управление затратами. Модели затрат на качество. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака. Примерный перечень затрат на качество.	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10
Тема 9. Основные положения концепции TQM	Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессом и т.д. Последовательность разработки и внедрения TQM на предприятии. Обязательные условия успешной деятельности предприятия	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10
Тема 10. Основные методы анализа и решения проблем в области качества	Статистические методы. Выполнение анализа Парето. Построение графиков, гистограмм и столбиковых диаграмм, используя метод мозгового штурма, составление перечня причин выбранной проблемы. Метод	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10

	номинальной группы. Построение причинно-следственной диаграммы.		
Тема 11. Правовые вопросы в области качества	Правовые основы регулирования качества продукции. Обеспечение качества товаров в договоре купли – продажи и договора подряда. Основа государственного регулирования качества продукции, работ и услуг. Правовое регулирование стандартизации и сертификации. Юридическая ответственность за нарушение требований к качеству и безопасности. Закон РФ «О защите прав потребителей».	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Раздел I. Опыт применения и развития систем менеджмента качества				
Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.	Работа с понятиями сущность и роль качества. Рассмотрение генезиса и многоаспектности категории «качество», а также как часть формирования стратегической цели предприятия в условиях рыночной экономики. Дискутирование на тему: Концепция национальной политики в области качества продукции и услуг.	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Устный опрос Контрольные вопросы
Тема 2. Методология и терминология управления качеством.	Сравнительный анализ основных характеристик понятия «качество». Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества. Анализ качества продукции. Изучение требований, предъявляемых к качеству услуг торговли	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Доклад Блиц-опрос Аналитическая работа
Тема 3. Возникновение и развитие управления качеством продукцией как области знания и предмета практической деятельности	Рассмотрение основных этапов развития деятельности по управлению качеством. Дискуссия и подготовка к написанию реферата на тему: «Проблема доверия к качеству продукции». Сравнение отечественного и зарубежного опыта управления каче-	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Реферат Творческое задание Метод модерации

	СТВОМ.			
Тема 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях	Изучение процессной модели предприятия, основных видов бизнес-процессов, применяемых на практике. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях. Знакомство с задачами службы управления качеством. Рассмотрение правовых вопросов в области качества. Работа со стандартами: ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». ISO 9004:2009 «Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». ISO 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента».	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Коллоквиум Обсуждение в группе
Тема 5. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.	Рассмотрение процесса формирования необходимых свойств и характеристик продукции, условий для обеспечения качества продукции: необходимая материальная база, активный и квалифицированный персонал, четкая организация работ. Изучение концептуальной модели управления качеством.	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Доклад, презентация Работа в малых группах Проект
Тема 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций	Изучение лекционного материала по теме: «Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Ситуационные игры Кейсы

	внешней средой.			
Раздел II. Методы и инструменты управления качеством				
Тема 7. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.	Аналитическая работа с понятиями: факторы, влияющие на качество продукции, показатели качества, методы показателей величины определения качества, методы оценки уровня качества продукции, система менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО. Работа с таблицами по истории создания и философии стандартов качества. Составление рабочих схем проведения сертификации продукции.	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к экзамену
Тема 8. Управление затратами на качество	Рассмотрение основных понятий о затратах на качество. Обзор исследований в области затрат на качество. Знакомство с моделями затрат на качество. Обсуждение вопросов на тему: «Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000».	2	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к экзамену
Тема 9. Основные положения концепции TQM	Подготовка к написанию эссе по темам: «Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессом и т.д.». Изучение последовательности разработки и внедрения TQM на предприятии.	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к экзамену
Тема 10. Основные методы анализа и решения проблем в области качества	Расчетно-аналитическая работа с материалом и решение практических задач по темам: «Статистические методы. Выполнение анализа Парето. Построение графиков, гистограмм и столбиковых диаграмм, используя метод мозгового штурма, составление перечня причин выбранной проблемы. Метод номинальной группы. Построение причинно-следственной диаграммы».	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к экзамену

Тема 11. Правовые вопросы в области качества	Изучение правовых основ регулирования качества продукции и обеспечение качества товаров в договоре купли – продажи и договора подряда. Подготовка к деловой игре «Защита от рекламаций». Работа с терминологией и трактовкой Закона РФ «О защите прав потребителей».	4	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к экзамену
---	--	---	------------------------	-----------------------

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций	часы
Раздел I. Опыт применения и развития систем менеджмента качества				
Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Конспектирование. 3. Подготовка к устному опросу	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к опросу Проверка выполнения домашнего задания Конспектирование Изучение терминологии	10
Тема 2. Методология и терминология управления качеством	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Ознакомление со стандартами. 3. Подготовка к опросу.	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к докладу Работа с учебной литературой	10
Тема 3. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Конспектирование. 3. Подготовка к устному опросу	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к обсуждению вопросов на семинаре	10
Тема 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Конспектирование. 3. Моделирование ситуации	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Написание реферата Творческое задание	10
Тема 5. Принципы	1. Изучение	ОК-6	Подготовка к	10

пы обеспечения и управления качеством продукции	лекционного материала по теме. 2. Ознакомление со стандартами 3. Решение домашних расчетно-практических заданий по теме.	ОПК-2 ПК-10	опросу Проверка выполнения домашнего задания Конспектирование Изучение терминологии	
Тема 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций	1. Работа в команде. 2. Ситуационная игра. 3. Моделирование ситуации	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к написанию доклада Работа с научной и учебной литературой Разработка презентации	10
Раздел II. Методы и инструменты управления качеством				
Тема 7. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Изучение основополагающих терминов. 3. Решение домашних расчетно-практических заданий по теме «Статистические методы контроля качества».	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Знакомство с сертификацией продукции и стандартами ИСО серии 9000. Подготовка рефератов. Собеседование	10
Тема 8. Управление затратами на качество	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Решение домашних практических заданий по теме.	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Моделирование ситуаций Расчетно-графическая работа Калькуляция затрат Решение задач	10
Тема 9. Основные положения концепции TQM	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с учебной литературой, конспектирование.	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к обсуждению вопросов на семинаре	10
Тема 10. Основные методы анализа и решения проблем в области	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Моделиро-	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Подготовка к докладу Работа с научной и учебной	15

качества	вание ситуаций.		литературой	
Тема 11. Правовые вопросы в области качества	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Решение домашних практических заданий по теме.	ОК-6 ОПК-2 ПК-10	Проверка домашнего задания Подготовка к беседе Подготовка к экзамену	15

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Управление качеством» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. — Москва: Юрайт, 2019. — 404 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

2. Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для вузов / Е.А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2021. — 397 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477910>

3. Зекунов, А.Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов. — Москва: Юрайт, 2019. — 475 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159>

Дополнительные источники (при необходимости)

4. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2021. — 172 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: [tps://urait.ru/bcode/470280](https://urait.ru/bcode/470280)

5. Тебекин, А.В. Управление качеством: учебник для вузов / А.В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2021. — 410 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>

Журналы:

Harvard Business Review Россия
Российский журнал менеджмента
Российский экономический журнал
Эксперт
Эксперт-Урал

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

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

Содержание методических рекомендаций включает:

- цели и задачи изучения дисциплины;
- структура курса и конкретизированы отдельные модули, составляющие курс
- советы по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины;
- описание последовательности действий студента, или «сценарий изучения дисциплины»;
- рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса;
- рекомендации по работе с литературой;
- советы по подготовке к зачету;
- разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса, по выполнению домашних заданий и т.д.
- список рекомендуемой литературы.

1. Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины. Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

Работа с литературой – 1 час в неделю

Подготовка к практическому занятию – не менее 1 час.

Подготовка к экзамену – не менее 5 часов.

2. Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»).

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется следующая последовательность действий:

1. В течение недели выбрать время для работы с литературой по управлению качеством.

2. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочитать основные понятия и термины по теме домашнего задания. При выполнении задания или задачи нужно сначала понять, что требуется в задании, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения. Если это не дало результатов, и Вы сделали задание «по образцу» аудиторной задачи, или из методического пособия, нужно после решения такой задачи обдумать ход решения и попробовать решить аналогичную задачу самостоятельно.

3. Рекомендации по использованию материалов рабочей программы.

Рекомендуется использовать текст лекций преподавателя (если он имеется), пользоваться рекомендациями по изучению дисциплины; использовать литературу, рекомендуемую составителями программы; использовать вопросы к зачету, примерные контрольные работы. Учесть требования, предъявляемые к студентам и критерии оценки знаний.

4. Указания по организации работы с контрольно-измерительными материалами, по выполнению домашних заданий.

При выполнении домашних заданий необходимо сначала прочитать основные понятия и термины по теме домашнего задания. При решении задачи нужно сначала понять, что требуется в задаче, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задачи. Если это не дало результатов, и Вы сделали задачу «по образцу» аудиторной задачи, или из методического пособия, нужно после решения такой задачи обдумать ход решения и попробовать решить аналогичную задачу самостоятельно.

5. Советы при подготовке к экзамену.

Во время сдачи экзамена (ответы на вопросы) для успешного выполнения индивидуального задания, оптимальна следующая стратегия: последовательно читайте вопрос и, если есть уверенность, что сможете ответить - отвечайте, если ли есть сомнения, то переходите к

следующему. Все «пропущенные» вопросы пройдете второй раз. Если после второго прохода остались «белые пятна», то не следует заполнять ответы наугад.

6. Советы по организации самостоятельной работы.

В связи с введением в образовательный процесс нового Федерального государственного образовательного стандарта все более актуальной становится задача организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в решении заданий, решении кейс-задач, решении разноуровневых задач и заданий, выполнении расчетно-графических работ, в подготовке к контрольным работам, к устным ответам на практическом занятии; к докладам, сообщениям по теме, к докладам по проектам. Самостоятельная работа, включает освоение теоретической составляющей и выполнение презентаций, докладов к ним.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ. По дисциплине «Управление качеством» практикуются следующие виды и формы самостоятельной работы студентов:

- отработка изучаемого материала по печатным и электронным источникам, конспектам лекций;
- изучение лекционного материала по конспекту с использованием рекомендованной литературы;
- написание конспекта-первоисточника;
- завершение практических работ и оформление отчётов;
- подготовка информационных сообщений, докладов с компьютерной презентацией, рефератов;
- подготовка материала-презентации.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в колледже и средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Самостоятельная работа студентов является обязательной для каждого студента и определяется учебным планом.

При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

2. Виды самостоятельных работ

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: - аудиторная; - внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание внеаудиторной самостоятельной определяется в соответствии с рекомендуемыми видами заданий согласно примерной и рабочей программ учебной дисциплины.

Согласно Положению об организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов на основании компетентностного подхода к реализации профессиональных образовательных программ, видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), составление плана текста, графическое изображение структуры текста, конспектирование текста, выписки из текста, работа со словарями и справочниками, ознакомление с нормативными документами, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей, составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.), завершение аудиторных практических работ и оформление отчётов по ним, подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций, подготовка реферата, составление библиографии, тематических кроссвордов, тестирование и др.

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, выполнение расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, опытно-экспериментальная работа, рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы студентов

по управлению качеством:

- подготовка докладов и информационных сообщений на заданные темы и их слайд-ового сопровождения;
- подготовка и написание рефератов;
- завершение практических работ и оформление отчётов;
- написание конспекта первоисточника;
- работа с нормативной базой;
- ознакомление со стандартами и унифицированными формами;
- создание материала-презентации.

Чтобы развить положительное отношение студентов к внеаудиторной самостоятельной работе студентов, следует на каждом ее этапе разъяснять цели работы, контролировать понимание этих целей студентами, постепенно формируя у них умение самостоятельной постановки задачи и выбора цели.

Оценки по всем заданиям доводятся до сведения студентов не позднее, чем через неделю после их выполнения. Передачи всех заданий не разрешаются.

Результаты работы можно отследить в личном кабинете электронно-информационной системы, к чему имеют доступ и родители студентов.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При изучении дисциплины «Управление качеством» обучающимися и научно-педагогическими работниками используется следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы:

- 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
- Mozilla Firefox
- Adobe Reader
- ESET Endpoint Antivirus
- Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
- Microsoft™ Office®
- Google Chrome
- «Гарант аэро»
- КонсультантПлюс

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	ЭБС ЮРАЙТ - Режим доступа: https://biblio-online.ru ЭБС «ZNANIUM.COM» - Режим доступа: http://znanium.com

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения

1.	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i></p> <p>(Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)</p> <p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i></p> <p>Компьютер - 1 шт. Колонки – 2 шт. Плазменная панель - 1 шт. Парты (2-х местных) – 15 шт. Стулья -30 шт. Стол преподавателя - 1 шт. Стул преподавателя – 1 шт. Флипчарт - 1шт. Кондиционер – 1шт. Жалюзи -2шт.</p> <p>Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
2.	Библиотека. Читальный зал № 122	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i></p> <p>Автоматизированное рабочее место библиотекаря - 6 шт. Автоматизированное рабочее место читателей - 3 шт. Принтер-2 шт. Сканер -1 шт. Стеллажи для книг -97 шт. Кафедра – 2 шт. Выставочный стеллаж- 6 шт.</p>