Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.10.2023 09:09:37
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): Управление бизнесом и интернет-маркетинг

Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора – 2021

Челябинск – 2023

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. № 970).

Автор-составитель: к.п.н., доцент Субботина Т.Ю.

Рабочая программа утверждена 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..... 5

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 5

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 15

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 15

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) 15

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 16

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем 19

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 20

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

1.1. Наименование дисциплины

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 (модуля) «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-1 Способен проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в профессиональной деятельности	**ПК-1.1** Осуществляет деятельность по формированию возможных решений по созданию продуктов и услуг в профессиональной деятельности
	ПК-1.2 Оценивает эффективность создаваемых продуктов и услуг в профессиональной деятельности
	ПК-1.3 Обосновано применяет законодательство РФ в области профессиональной деятельности
ПК-4 Способен обрабатывать статистические данные	**ПК-4.1** Осуществляет деятельность по формированию систем взаимосвязанных статистических показателей
	ПК-4.2 Проводит расчет и анализ агрегированных статистических показателей и на их основе готовит аналитические материалы
	ПК-4.3 Применяет методику расчёта агрегированных показателей, аналитические приемы и процедуры
ПК-5 Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации	**ПК-5.1** Выполняет расчет по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг
	ПК-5.2 Составляет проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации
	ПК-5.3 Использует методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) Управление бизнесом и интернет-маркетинг.

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 4 зачетных единиц, 144 академических часа. Дисциплина изучается на 4 курсе, в 8 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
		8
Общая трудоемкость, ЗЕТ	**4**	**4**
Общая трудоемкость, час.	**144**	**144**
Аудиторные занятия, час.	52	52
Лекции, час.	26	26
Практические занятия, час.	26	26
Самостоятельная работа	92	92
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

5.1. Содержание дисциплины

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
8семестр					
Раздел I. Опыт применения и развития систем менеджмента качества					
Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.	12	8	4	2	2
Тема 2. Методология и терминология управления качеством.	12	8	4	2	2
Тема 3. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности	12	8	4	2	2
Тема 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях	12	8	4	2	2
Тема 5. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.	12	8	4	2	2
Тема 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций	12	8	4	2	2
Раздел II. Методы и инструменты управления качеством					
Тема 7. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.	12	8	4	2	2
Тема 8. Управление затратами на качество	12	8	4	2	2
Тема 9. Основные положения концепции TQM	12	8	4	2	2
Тема 10. Основные методы анализа и решения проблем в области качества	20	12	8	4	4
Тема 11. Правовые вопросы в области качества	16	8	8	4	4
Всего по дисциплине	**144**	**92**	**52**	**26**	**26**
Всего зачётных единиц	**4**				

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	ПК-1 ПК-4 ПК-5

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 торговли	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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.	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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. 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».	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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.	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5

	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.	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5
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	ПК-1 ПК-4 ПК-5

	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	ПК-1 ПК-4 ПК-5

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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Доклад Блиц-опрос Аналитическая работа
Тема 3. Возникновение и развитие управления качеством продукции 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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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 реа-	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Ситуационные игры Кейсы

	лизация, взаимодействие с 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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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.	2	ПК-1 ПК-4 ПК-5	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-	4	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к экзамену

	следственной диаграммы».			
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	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к экзамену

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	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.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Конспектирование. 3. Подготовка к устному опросу	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к опросу Проверка выполнения домашнего задания Конспектирование Изучение терминологии
Тема 2. Методология и терминология управления качеством	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Ознакомление со стандартами. 3. Подготовка к опросу.	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к докладу Работа с учебной литературой
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	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к обсуждению вопросов на семинаре
Тема 4. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Конспектирование. 3. Моделирование ситуации	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Написание реферата Творческое задание
Тема 5. Принципы обеспечения и управления качеством продукции	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Ознакомление со стандартами 3. Решение домашних расчетно-практических	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к опросу Проверка выполнения домашнего задания Конспектирование

	заданий по теме.			Изучение терминологии
Тема 6. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций	1. Работа в команде. 2. Ситуационная игра. 3. Моделирование ситуации	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к написанию доклада Работа с научной и учебной литературой Разработка презентации
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».	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Знакомство с сертификацией продукции и стандартами ИСО серии 9000. Подготовка рефератов. Собеседование
Тема 8. Управление затратами на качество	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Решение домашних практических заданий по теме.	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Моделирование ситуаций Расчетно-графическая работа Калькуляция затрат Решение задач
Тема 9. Основные положения концепции TQM	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с учебной литературой, конспектирование.	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к обсуждению вопросов на семинаре
Тема 10. Основные методы анализа и решения проблем в области качества	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Моделирование ситуаций.	12	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Подготовка к докладу Работа с научной и учебной литерату-

				рой
Тема 11. Правовые вопросы в области качества	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Решение домашних практических заданий по теме.	8	ПК-1 ПК-4 ПК-5	Проверка домашнего задания Подготовка к беседе Подготовка к экзамену

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)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для вузов / С.Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 334 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531776 (дата обращения: 11.05.2023).

2. Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 397 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510566 (дата обращения: 11.05.2023).

3. Управление качеством: учебник для вузов / А.Г. Зекунов [и др.] ; под ред.А. Г. Зекунова. — Москва: Юрайт, 2023. — 460 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531534 (дата обращения: 11.05.2023).

4. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 172 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512424 (дата обращения: 11.05.2023).

5. Тебекин, А.В. Управление качеством: учебник для вузов / А.В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 410 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510700 (дата обращения: 11.05.2023).

Дополнительные источники *(при необходимости)*

1. Аристов, О.В. Управление качеством [Текст]: учебник / О.В.Аристов. - М.:ИНФРА-М,2016. - 239с.: ил. - (Высшее образование)

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

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

Электронные образовательные ресурсы

1. http://iso-management.com/Журнал «ISO Management Systems»;

2. http://ozpprf.ru/ официальный сайт «Общества защиты прав потребителей РФ 2015» (ОЗПП);

3. http://quality.eup.ru - сайт о менеджменте качества.

4. http://quality21.ru// Качество 21 век;

5. http://www.deming.ru/- Ассоциация Деминга;

6. http://www.iso.org/iso/ru/home/about.htm?=/ Официальный сайт ISO;

7. http://www.mirq.ru/ - Общероссийская общественная организация «Всероссийская организация качества»;

8. http://www.ria-stk.ru/ - Стандарты и качество;

9. http://www.sertiki.ru/reestr-sertifikatov - Портал сертификатов;

10. www.effektiko.ru / Сайт журнала «Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования»;

11. www.klubok.net/ru/ Подготовка к сертификации по ISO. Менеджмент качества. Консалтинг;

12. www.quality.eup.ru/ Менеджмент качества из первых рук - ISO 9000, ISO 9001;

13. www.stq.ru / Официальный сайт РИА «Стандарты и качество»;

14. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru

15. Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

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 изучения 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 самостоятельные работы студентов

по управлению качеством:

- подготовка докладов и информационных сообщений на заданные темы и их слайдового 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 самостоятельные работы 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. Пересдачи 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, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

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

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft powerpoint;

Онлайн платформа для командной работы Miro;

Текстовый и табличный редактор Microsoft Word;

Портал института http://portal.midis.info

Перечень программного обеспечения:

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

«Балаболка»

NVDA.RU

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

«Гарант аэро»

КонсультантПлюс

Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

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	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

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 экономики и менеджмента. Кабинет маркетинга, теории бухгалтерского учета № 125 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:* Компьютер Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска меловая 3-х створчатая Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:* Компьютер Колонки Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Кондиционер Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
3.	Библиотека. Читальный зал № 122	Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф

		Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».