

Рубцовский индустриальный институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Декан ТФ

А.В. Сорокин

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: **Б1.В.13 «Управление качеством»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.03.02**

Менеджмент

Направленность (профиль, специализация): **Менеджмент организации**

Статус дисциплины: **часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная)**

Форма обучения: **заочная**

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	доцент	А.В. Сорокин
Согласовал	Зав. кафедрой «ЭиУ»	Д.В. Ремизов
	руководитель направленности (профиля) программы	Д.В. Ремизов

г. Рубцовск

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции из УП и этап её формирования	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Основные нормативные правовые документы в области качества	Ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу управления качеством	Навыками поиска и анализа необходимых документов в сфере управления качеством
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Основные виды и процедуры организационно-управленческих решений в сфере управления качеством	Разрабатывать процедуры принятия управленческих решений в сфере управления качеством	
ОПК-6	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Виды управленческих решений в производственной сфере организации и методы их принятия	Ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией управленческих решений в производственной сфере	Методами и технологиями реализации управленческих решений с производственной сфере
ПК-10	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Как проводить количественный и качественный анализ информации при принятии управленческих решений и построении моделей в сфере управления качеством	Анализировать информацию для принятия управленческих решений и построения моделей в сфере управления качеством	Методами анализа информации для принятия управленческих решений и построения моделей в сфере управления качеством

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Основы менеджмента, Правоведение, Производственный менеджмент, Хозяйственное право
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Антикризисное управление, Бизнес-планирование, Выпускная квалификационная работа, Преддипломная практика

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 4 / 144

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
заочная	4	4	4	132	17

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: заочная

Семестр: 9

Лекционные занятия (4ч.)

1. История управления качеством {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.)[1,2] Сущность качества и управления им. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам. Формирование научных основ управления качеством

2. Методы управления качеством {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.)[1,3] Основные методы управления качеством. Методы принятия решений в управлении производственной деятельностью организаций как ключевой области, формирующей качество продукции. Простые методы. «Семь инструментов контроля качества». Причинно-следственная диаграмма. Контрольный листок. Гисто-грамма. Диаграмма рассеяния. Диаграмма Парето. Стратификация. Контрольные карты Шухарта. Квалиметрические методы в СМК. Сложные методы управления качеством. ФСА. Ключевые принципы. Основные понятия ФСА. Этапы проведения ФСА. Метод FMEA – анализа. Этапы проведения FMEA – анализа. «Шесть сигм». Основы методологии «Шесть сигм». Число дефектов на единицу продукции. Число дефектов на миллион событий. Применение Шести сигм. Сферы приложения методов управления качеством.

3. Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.) [1,2] Основные требования стандартов ISO серии 9000. Навыки поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в сфере управления качеством. Стандарты ГОСТ Р ИСО. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. СМК. Основные положения и словарь. Принципы менеджмента качества. Взаимосвязь между СМК и моделями совершенства. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. СМК. Требования. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе. Ответственность руководства. Управление ресурсами. Производство продукции. Измерение, анализ и улучшение.

4. Внедрение и совершенствование СМК на предприятии {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.)[1,2,4,5] Порядок создания системы качества. Информационное совещание. Анализа информации при принятии управленческих решений и построении моделей в сфере управления качеством. Управленческие решения и ответственность за их принятие в сфере управления качеством. Принятие решения о создании СМК. Разработка плана-графика. Элементы системы качества. Определение структурных подразделений. Документация системы менеджмента качества. Руководство по качеству. Политика в области качества. Обязательные документированные процедуры. Записи по качеству. Внедрение СМК. Сертификация СМК. Аудит СМК. Внутренний аудит. Аудит

третьей стороны.

Практические занятия (4ч.)

- 1. Семинарское занятие по теме «История управления качеством» {дискуссия} (2ч.) [1,2]**
- 1) К какой категории проблем – глобальным или локальным – следует отнести проблему качества.
 - 2) Раскройте содержание категории «качество человека».
 - 3) Обсуждение проведенного студентами интервьюирования по вопросу определения категории «качество» среди населения города.

- 2. Практическое занятие по теме «Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов» {дискуссия} (2ч.) [1,3]**
- 1) Система управления качеством на основе международных стандартов ISO 9000.

- 2) Базовые принципы управления качеством.
- 3) Система менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
- 4) Стандарты ГОСТ Р ИСО:

ГОСТ Р ИСО 9000:2015. СМК. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001:2015. СМК. Требования
ГОСТ Р ИСО 9004:2019. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации

Анализ и обсуждение структурных элементов стандартов, их применимость в организациях разных сфер деятельности.

Лабораторные работы (4ч.)

- 1. Лабораторная работа №1. Инструментальная среда построения бизнес-процессов(2ч.) [7]**
1. Знакомство с интерфейсом

2. Создание новой модели.

- 2. Лабораторная работа №2. «Диаграммы декомпозиции»(2ч.) [7]**
1. Декомпозиция контекстной диаграммы.

2. Создание ветви стрелок.

3. Создание новых граничных стрелок.

Самостоятельная работа (132ч.)

- 1. Подготовка к семинарским занятиям(20ч.) [1,2,3,4,5]** Изучение конспектов и литературы

- 2. Самостоятельное изучение тем(84ч.)[1,3,4,5]**
- 3. Выполнение контрольной работы(15ч.)[1,6,8]**
- 4. Защита контрольной работы(4ч.)[1,6,8]**
- 5. Подготовка к экзамену(9ч.)[1,2,3,4,5]** Экзамен проводится в устной форме

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Сорокин, А.В. Управление качеством: учебное пособие для студентов всех форм обучения направления подготовки «Менеджмент»/ А.В. Сорокин; Рубцовский индустриальный институт. – 2-е изд., перераб. и доп. - Рубцовск: РИИ, 2021. – 106 с. URL: https://edu.rubinst.ru/resources/books/Sorokin_A.V._Upravlenie_kachestvom_UP_2021.pdf (дата обращения 01.10.2021)

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156 - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

3. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014. — 531 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56324

6.2. Дополнительная литература

4. Мазур, И.И. Управление качеством : Учеб. пособие[текст]/ И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2008. - 399 с. (10 экз.)

5. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Учеб. пособие [текст]/ В.Ю. Огвоздин. - 5-е изд., испр. и доп. - М: «Дело и Сервис», 2007. - 288 с. (10 экз.)

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

6. Сайт журналов по качеству» <http://www.quality-journal.ru>
7. Практический менеджмент качества <http://www.pqm-online.com>
8. Менеджмент качества <http://www.quality.eur.ru>
9. Стандарты и качество <http://www.ria-stk.ru>

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	Microsoft Office Visio
2	LibreOffice
3	Яндекс.Браузер
4	Антивирус Kaspersky

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/)

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
помещения для самостоятельной работы
лаборатории

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Управление качеством»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
ОПК-1: владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Экзамен	Комплект контролирующих материалов для экзамена
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Экзамен	Комплект контролирующих материалов для экзамена
ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Экзамен	Комплект контролирующих материалов для экзамена
ПК-10: владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Экзамен	Комплект контролирующих материалов для экзамена

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций представлены в разделе «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины «Управление качеством» с декомпозицией: знать, уметь, владеть.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Управление качеством» используется 100-балльная шкала.

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
-----------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом.	75-100	<i>Отлично</i>
Студент проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.	50-74	<i>Хорошо</i>
Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.	25-49	<i>Удовлетворительно</i>
Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.	<25	<i>Неудовлетворительно</i>

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

№ пп	Вопрос/Задача	Проверяемые компетенции
1	Задания на владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в сфере управления качеством: 1. Какие нормативно-правовые документы регламентируют деятельность российских организаций в сфере управления качеством? 2. Серия ГОСТов Р ИСО 9000. Их эволюция и современное состояние.	ОПК-1

	3. Выявите взаимосвязь стандартов серии ИСО 9000 со стандартами других серий в области понятийного аппарата.	
2	<p>Задания на выявление способности находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность в сфере управления качеством:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принятие решения о создании СМК. 2. Разработка плана-графика внедрения СМК. 3. Элементы системы качества. 4. Определение структурных подразделений, ответственных за разработку и внедрение СМК. 	ОПК-2
3	<p>Задания на владение методами принятия решений в управлении производственной деятельностью организаций как ключевой области, формирующей качество продукции:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Причинно-следственная диаграмма Исикавы и ее роль в управлении производством. 2. Контрольный листок как метод управления производством в области качества. 3. Гистограмма и диаграмма рассеяния как инструменты управления производственными процессами. 4. Диаграмма Парето. Стратификация. 5. Постройте контрольную карту для выявления отклонений в производственном процессе по заданным параметрам. 	ОПК-6
4	<p>Задания на владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений и построения моделей в сфере управления качеством:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Документация системы менеджмента качества. 2. Руководство по качеству. 3. Обязательные документированные процедуры. 4. Записи по качеству. 5. Опишите последовательность этапов проведения внутреннего аудита СМК в организации. 	ПК-10

4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.

