

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карпов Евгений Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.03.2022 16:50:42
Уникальный программный ключ:
34e81b9ebf022d792ddf4ba544335e5b15ea819d76c11d21098d2f3e86a810b



МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОЛИЦЕЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ВПА
Автономная некоммерческая организация высшего образования
АНО ВО МПА ВПА



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР

И.М. Окунева

24 декабря 2021 г.

Управление качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 38.03.02 Менеджмент
Учебный год начала подготовки 2022-2023

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180
в том числе:
аудиторные занятия 16
самостоятельная работа 160
часов на контроль 4

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя 18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	4	4	4	4
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	160	160	160	160
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	180	180	180	180

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 23.12.21 протокол № 3.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью изучения дисциплины является формирование у студентов общих знаний в области обеспечения качества, об отечественном и зарубежном опыте управления качеством продукции; овладение методами оценки результативности системы качества, повышению эффективности производства, снижению затрат.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Теория менеджмента
2.1.2	Методы принятия управленческих решений
2.1.3	Управление трудовыми ресурсами
2.1.4	Учебная практика (ознакомительная практика)
2.1.5	Экономика и статистика предприятия
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.2.2	Антикризисное управление
2.2.3	Стратегический менеджмент
2.2.4	Менеджмент качества в управлении персоналом
2.2.5	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.2.6	Производственный менеджмент
2.2.7	Технологические основы производства
2.2.8	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.10	Маркетинг
2.2.11	Основы управления персоналом
2.2.12	Управленческий учет
2.2.13	Производственный менеджмент
2.2.14	Управление проектами
2.2.15	Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-7: Способен к тактическому управлению процессами организации производства

ПК-7.3: Распределяет и контролирует использование производственно-технологических ресурсов, выполнит работы по проекту в соответствии с требованиями по качеству нового продукта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	о сущности качества и управления им;
3.1.2	о количественных методах оценки качества;
3.1.3	о прогрессивных методах управления качеством продукции и услуг на предприятии;
3.1.4	о современных концепциях системного менеджмента качества на предприятии.
3.2	Уметь:
3.2.1	управлять затратами на качество при проведении проектного анализа;
3.2.2	распределять и управлять производственно-технологическими ресурсами при обеспечении качества выпускаемой продукции;
3.2.3	осуществлять контроль использования производственно-технологических ресурсов при обеспечении требований по качеству нового продукта.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками разработки проектов в области качества и составлять план мероприятий по реализации этих проектов;
3.3.2	методами разработки и внедрения системы распределения и контроля производственно-технологическими ресурсами и управления качеством на предприятии.
3.3.3	навыками разработки варианты управленческих решений в области качества и обосновывать выбор оптимального решения;

3.3.4	навыками организации работ на предприятии по обеспечению и управлению качеством продукции путем внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.
-------	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов
	Раздел 1. Введение в курс управления качеством		
1.1	Предмет и задачи курса /Лек/	5	2
1.2	Обеспечение качества как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе /Ср/	5	6
1.3	Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством /Пр/	5	4
1.4	История развития систем обеспечения качества /Ср/	5	8
	Раздел 2. Общие понятия управления качеством		
2.1	Общие понятия управления качеством /Лек/	5	2
2.2	Основные понятия и определения /Ср/	5	6
2.3	Методы статистического регулирования технологических процессов /Пр/	5	4
2.4	Понятия, относящиеся к процессу управления качеством /Ср/	5	6
	Раздел 3. Принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством (TQM)		
3.1	Принципы управления качеством /Ср/	5	4
3.2	Принципы управления качеством Деминга /Ср/	5	10
3.3	Современные системы менеджмента, связанные с качеством /Ср/	5	4
3.4	Всеобщее управление качеством (TQM). Ориентация на потребителей. Лидерство. /Ср/	5	10
3.5	Процессный подход. Улучшение продукции и процессов /Ср/	5	10
3.6	Принятие решений, основанное на фактах. Менеджмент взаимоотношений. /Ср/	5	10
	Раздел 4. Методы оценки уровня качества		
4.1	Основные термины и определения квалиметрии. Классификация продукции. /Ср/	5	4
4.2	Номенклатура показателей качества продукции /Ср/	5	10
4.3	Методы определения значений показателей качества /Ср/	5	10
4.4	Методы оценки уровня качества /Ср/	5	10
	Раздел 5. Контроль в системе управления качеством		
5.1	Организация и виды контроля качества /Ср/	5	2
5.2	Диаграмма Парето /Пр/	5	2
5.3	Выборочный контроль /Ср/	5	10
5.4	Статистический приемочный контроль /Ср/	5	10
	Раздел 6. Основы построения систем качества на основе стандартов ИСО		
6.1	Основы построения систем качества /Ср/	5	4
6.2	Международные стандарты ИСО серии 9000 /Ср/	5	10
6.3	Требования Международного стандарта /Ср/	5	8
6.4	Документация системы менеджмента качества (СМК) /Ср/	5	8
6.5	Разработка Политики и целей предприятия в области качества /Пр/	5	2
6.6	/ЗачётСОц/	5	4

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
5. Основные этапы развития систем управления качеством.
6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.

- 7.Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
- 8.Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
- 9.Деятельность международных и российских организаций по качеству.
- 10.Факторы, влияющие на качество.
- 11.Сущность системного управления качеством.
- 12.Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
- 13.Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
- 14.Базовые принципы управления качеством.
- 15.Сущность процессного подхода в управлении качеством.
- 16.Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
- 17.Управление ресурсами при системном управлении качеством.
- 18.Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
- 19.Улучшение качества продукции и процессов.
- 20.Организация разработки системы менеджмента качества.
- 21.Основные этапы создания системы менеджмента качества.
- 22.Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
- 23.Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
- 24.Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
- 25.Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
- 26.Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
- 27.Элементы системы управления окружающей средой.
- 28.Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
- 29.Модели совершенствования деятельности предприятий.
- 30.Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
- 31.Самооценка деятельности предприятий в области качества.
- 32.Цели совершенствования качества процессов.
- 33.Основные средства управления качеством.
- 34.Новые средства управления качеством.
- 35.Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
- 36.Метод развития функции качества.
- 37.Метода анализа последствий и причин отказов.
- 38.Экспертные методы в управлении качеством.
- 39.Структура затрат на качество.
- 40.Сущность предупредительных затрат на качество.
- 41.Понятие, цели и задачи аудита.
- 42.Виды аудита: сущность и назначение.
- 43.Порядок проведения внутреннего аудита качества.
- 44.Понятие и формы подтверждения соответствия.
- 45.Подготовка предприятия к сертификации.
- 46.Понятие и виды сертификации.
- 47.Порядок сертификации систем менеджмента качества.

5.2. Темы письменных работ (контрольных и курсовых работ, рефератов)

1. Управление производственно-технологическими ресурсами при обеспечении качества выпускаемой продукции на примере предприятия (организации)
2. Статистические методы управления качеством на предприятии.
3. Методы определения показателей качества на примере предприятия (организации)
4. Контроль использования производственно-технологических ресурсов при обеспечении требований по качеству нового продукта на предприятии.
5. Этапы жизненного цикла продукции на примере предприятия
6. Измерение и оценка показателей качества на примере предприятия (организации)
7. Оценка уровня качества продукции на примере предприятия (организации)
8. Контроль качества. Виды контроля качества на примере предприятия (организации)
9. Экспертный метод определения показателей качества на примере предприятия (организации)
10. Внедрение TQM на российских предприятиях на примере предприятия (организации).
11. Исследование диаграммы Парето и причинно-следственной диаграммы (диаграмма Исакавы) в управлении качеством на примере предприятия (организации)
12. Планирование процесса управления качеством продукции на примере предприятия (организации)
13. Управление качеством и маркетинг на примере предприятия (организации)
14. Анализ качества и конкурентоспособности продукции на примере предприятия (организации)
15. Пути повышения конкурентоспособности и качества продукции на примере предприятия (организации)
16. Управление качеством организации контроля использования производственно-технологических ресурсов на примере предприятия (организации)
17. Анализ системы управления качеством продукции на примере предприятия (организации)
18. Качество продукции и конкурентоспособность предприятия на примере предприятия (организации)
19. Методы управления качеством на примере предприятия (организации)
20. Управление качеством продукции на примере предприятия (организации)
21. Экономические аспекты управления качеством продукции на примере предприятия (организации)

22.	Качество продукции собственного изготовления на примере предприятия (организации)
23.	Пути повышение качества продукции на примере предприятия (организации)
5.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации	
ПК-7.3:	
1.	Предмет и задачи курса
2.	Обеспечение качества как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе
3.	История развития систем обеспечения качества
4.	Что такое качество
5.	Понятия, относящиеся к производственно-технологическим ресурсам
6.	Понятия, относящиеся к процессу управления качеством
7.	Направления комплексного обеспечения качества
8.	Системно-комплексный подход к управлению качеством
9.	Актуальность комплексного решения проблем качества
10.	Принципы управления качеством Деминга
11.	Принципы построения системы менеджмента качества
12.	Всеобщее управление качеством (TQM). Ориентация на потребителей.
13.	Всеобщее управление качеством (TQM). Лидерство.
14.	Всеобщее управление качеством (TQM). Взаимодействие работников
15.	Принципы построения системы менеджмента качества – Всеобщее управление качеством (TQM). Процессный подход.
16.	Принципы построения системы менеджмента качества – Всеобщее управление качеством (TQM). Улучшение продукции и процессов.
17.	Принципы построения системы менеджмента качества – Всеобщее управление качеством (TQM). Принятие решений, основанное на фактах.
18.	Всеобщее управление качеством (TQM). Менеджмент взаимоотношений.
19.	Основные термины и определения квалитметрии. Классификация продукции.
20.	Номенклатура показателей качества продукции
21.	Методы определения значений показателей качества
22.	Методы оценки уровня качества нового продукта
23.	Организация и виды контроля качества продукта
24.	Выборочный контроль
25.	Статистический приемочный контроль
26.	Основы построения систем качества
27.	Международные стандарты ИСО серии 9000
28.	Требования Международного стандарта
29.	Документация системы менеджмента качества (СМК)
30.	Анализ подходов к управлению качеством на отечественных предприятиях
31.	Сертификация в сфере услуг
32.	Квалитметрия и ее использование в управлении качеством
33.	Общая характеристика затрат на качество
34.	Управление производственно-технологическими ресурсами при обеспечении качества выпускаемой продукции
35.	Организация работ на предприятии по обеспечению и управлению качеством продукции
36.	Внедрение систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.
37.	Производственно-технологических ресурсы и обеспечение требований по качеству нового продукта.
38.	Управление затратами на качество
39.	Практика разработки систем обеспечения качества продукции
40.	Организация внедрения стандартизации и сертификации на предприятиях

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, эл. адрес
Л1.1	А. П. Агарков	Управление качеством: учебник	Москва : Дашков и К°, 2020 https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, эл. адрес
Л2.1	А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь : СтГАУ, 2017 https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, эл. адрес
Л2.2	Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова	Управление качеством: учебное пособие	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017 https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

6.2.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Openoffice		
6.2.2 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	http://www.consultant.ru/	Справочная правовая система «КонсультантПлюс».	
6.3.2.2	sdo.tiei.ru	Электронная информационно-образовательная среда(ЭИОС)	
6.3.2.3	http://biblioclub.ru/	ЭБС «Университетская библиотека online»	
6.3.2.4	http://library.tiei.ru/	ЭЛЕКТРОННАЯ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА	
6.3.2.5	http://www.stq.ru/	Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество"	
6.3.2.6	http://www.deming.ru/	сайт Российской Ассоциации Деминга	
6.3.2.7	http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml	Раздел "Управление качеством и ISO 9000" на ресурсе "Корпоративный менеджмент"	
6.3.2.8	http://quality.eup.ru/	"QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000"	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду.
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ И КРИТЕРИЯМ ОЦЕНИВАНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса - сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и

навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий. При проведении учебных занятий обеспечиваются развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей). Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности. Для контроля знаний студентов по данной дисциплине необходимо проводить оперативный, рубежный и итоговый контроль.

Оперативный контроль осуществляется путем проведения опросов студентов на семинарских занятиях, проверки выполнения практических заданий, а также учета вовлеченности (активности) студентов при обсуждении мини-докладов, организации ролевых игр и т.п.

Контроль за самостоятельной работой студентов по курсу осуществляется в двух формах: текущий контроль и итоговый. Рубежный контроль (аттестация) подразумевает проведение тестирования по пройденным разделам курса. В тестирование могут быть включены темы, предложенные студентам для самостоятельной подготовки, а также практические задания.

Уровень сформированности профессиональных компетенций каждого обучающегося оценивается по следующей шкале (от 1 до 5):

1 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, не проявляет ни один из навыков, входящих в компетенцию;

2 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные навыки, входящие в компетенцию;

3 – выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке: пороговый (критический) уровень готовности;

4 – самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи. Для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь: пороговый (допустимый) уровень готовности;

5 – все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно: повышенный уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме экзамена и (или) дифференцированного зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

50–71 – «удовлетворительно»;

71–92 – «хорошо»;

92–100 – «отлично».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "ОТЛИЧНО" ставится обучающемуся, показавшему повышенный уровень готовности.

Оценка "ХОРОШО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (допустимый) уровень готовности.

Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (критический) уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

51–100 – «зачтено».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "зачтено" ставится обучающемуся, минимально показавшему пороговый (критический) уровень готовности.