

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карпов Евгений Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.03.2023 08:25:06
Уникальный программный ключ:
34e81b9ebf022d792ddf4ba544335e5b15ea819d76c11d21098d2f3e86a810b



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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР

Л.М. Окунева

23 декабря 2022 г.

Исследование систем управления качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 27.03.02 Управление качеством
Учебный год начала подготовки 2023-2024

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 34
самостоятельная работа 108
часов на контроль 2

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя 17			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	17	17	17	17
Практические	17	17	17	17
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	108	108	108	108
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	144	144	144	144

Рабочая программа дисциплины

Исследование систем управления качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)

составлена на основании учебного плана:

27.03.02 Управление качеством

утвержденного учёным советом вуза от 23.12.21 протокол № 3.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	является получение студентами базовых знаний по методам исследования систем управления качеством на предприятии
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Методы принятия управленческих решений
2.1.2	Теория автоматического управления и управление техническими системами
2.1.3	Учебная практика (ознакомительная практика)
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы обеспечения качества
2.2.2	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.2.3	Управление проектами
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

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

ОПК-3:	Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности
ОПК-3.2:	Использует фундаментальные знания для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности
ОПК-3.3:	Применяет современные методы контроля качества продукции, методами планирования и управления системами качества
ОПК-4:	Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов
	ОПК-4.1: Анализирует критерии управления качеством
ОПК-4.2:	Применяет основные методы математического аппарата для осуществления оценки эффективности системы управления
ОПК-4.3:	Использует современные методы оценки и контроля качества продукции, методы управления системами качества
ОПК-8:	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг
ОПК-8.2:	Проводит сравнительный анализ современных методов и средств управления качеством продукции, процессов, услуг
ОПК-89:	Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией
ОПК-89.1:	Использует принципы, формы и правила подтверждения соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации
ОПК-89.2:	Проводит подготовку и оформляет необходимую нормативную документацию по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией
ОПК-89.3:	Подтверждает соответствие продукции, систем управления качеством, сертификации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	модель измерения совокупной факторной производительности;
3.1.2	показатели оценки результатов работы организации и инструменты качества;
3.1.3	требования к информации для оценки эффективности и качества.
3.2	Уметь:
3.2.1	оценивать результаты деятельности компании в области эффективности и качества;
3.2.2	разрабатывать программы повышения эффективности деятельности компании;
3.2.3	формировать команды для внедрения программы повышения эффективности деятельности организации;

3.2.4	проводить анализ и принимать решения по управлению качеством на основе известных инструментов менеджмента качества
3.3	Владеть:
3.3.1	методологией разработки и внедрения программы повышения эффективности и качества;
3.3.2	современными методами анализа и измерений эффективности и качества;
3.3.3	принципами и современной практикой разработки измерительной системы эффективности и качества;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов
	Раздел 1. Качество как объект управления		
1.1	Сущность качества, его роль на современном этапе. Философия и концепция в области качества. /Лек/	5	2
1.2	Пирамида качества и ее составляющие. Качество как объект управления. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. /Лек/	5	2
1.3	Терминология управления качеством. принципы лидерства в обеспечении качества, требования долговременной стратегии в области качества. Модель превосходного бизнеса для организации. /Лек/	5	2
1.4	Система государственного надзора и контроля, межведомственного и ведомственного контроля за качеством продукции, стандартами, техническими регламентами и единством измерений; основные закономерности измерений, влияние качества измерений на качество конечных результатов метрологической деятельности, методов и средств обеспечения единства измерений. Сущность всеобщего управления качеством (TQM). /Пр/	5	2
1.5	Философия стандартов ИСО серий 9000 и 1400. Нормативно - правовое обеспечение качества. Правовые основы нормирования качества продукции отрасли: нормативные документы устанавливающие требования к качеству продукции. /Пр/	5	0
1.6	Федеральный закон «О техническом регулировании» Принципы технического регулирования, Технические регламенты. Виды технических регламентов, порядок их разработки, принятия, изменения утверждения отмены. Ответственность за качество продукции. Формы и виды ответственности. Ответственность производителей за ненадлежащую информацию о качестве продукции. /Ср/	5	30
	Раздел 2. Функции управления качеством		
2.1	Качество как объект управления. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Три уровня решения управленческих задач. /Лек/	5	2
2.2	Основные функции систем управления. Механизм управления качеством. Функции механизма управления качеством. Состав механизма управления качеством. Существующие системы качества. Система тотального управления качеством. Кружки контроля качества. /Лек/	5	2
2.3	Политика в области качества. Факторы, влияющие на формирование политики предприятия в области качества. /Пр/	5	2
2.4	Требования, предъявляемые к политике в области качества. /Пр/	5	2
2.5	Планирование качества. Уровни планирования: стратегическое и текущее. /Пр/	5	2
2.6	Обучение и мотивация персонала. Обучение персонала по вопросам качества. Дифференцированный подход обучения работников иерархической лестницы предприятия. Премии в области качества. /Ср/	5	30
	Раздел 3. Оценка и измерение качества продукции с помощью информационных систем.		
3.1	Показатель – количественная характеристика свойств продукции, Показатели качества проектной деятельности. Классификация показателей. /Лек/	5	2
3.2	Единичный, комплексный, интегральный показатели. Показатели назначения. Показатели уровня качества. Методы определения показателей качества: измерительный, расчетный, регистрационный, социологический, экспертный; достоинства и недостатки. /Лек/	5	2
3.3	Статистический контроль качества. Способы представления продукции на контроль. /Пр/	5	2
3.4	Методы формирования выборок. Семь основных инструментов управления в области качества. /Пр/	5	2

3.5	Методика установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения, описания его критериев и способы их применения; методы и средства контроля качества продукции, организацию и технологию стандартизации и сертификации продукции, правила проведения контроля, испытаний и приемки продукции методы анализа данных о качестве продукции и способы анализа причин брака; методы планирования, обеспечения, оценки и автоматизированного управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции. /Ср/	5	24
	Раздел 4. Разработка системы автоматизированного управления качеством		
4.1	Использование компьютерных систем управления качеством. Автоматизированное управление качеством на основе ИСО 9000. /Лек/	5	2
4.2	АС управления документацией системы менеджмента качества. Управление ее ресурсами. /Лек/	5	1
4.3	Измерение, анализ и улучшение качества. АС управления документированными процедурами. /Пр/	5	3
4.4	Информационные системы мониторинга корректирующих мероприятий. /Пр/	5	2
4.5	Использование компьютерных систем управления качеством /Ср/	5	24
4.6	/ЗачётСОц/	5	2

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации

1. Цели анализа и измерений эффективности и качества на предприятии
2. Показатели эффективности и качества
3. Подходы к анализу эффективности и качества
4. Связь эффективности с качеством
5. Требования к эффективности и качеству
6. Совокупная факторная производительность
7. Семь основных инструментов управления качеством
8. Семь новых инструментов и методов управления качеством
9. Процессный подход в управлении качеством и эффективностью деятельности организации
10. Стандарты серии ИСО 9000
11. Идеология построения систем качества – 8 принципов менеджмента качества
12. Требования стандарта ИСО 9001 к измерению, анализу и улучшению СМК
13. Самооценка и проведение внутренних аудитов СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001
14. Техника внедрения инноваций и процедур СМК, модели управления изменениями
15. Анализ результаты деятельности организации
16. Анализ системы управления эффективностью и качеством как основа для разработки измерительных систем
17. Основные цели разработки системы измерений
18. Принятие решений, основанное на фактах.
19. Элементы взаимодействия между компонентами МСУ
20. Этапы анализа системы управления.
21. Семь критериев оценки результативности работы в области эффективности и качества.
22. Непрерывность постоянных улучшений.
23. Результаты работы – функция семи взаимосвязанных критериев
24. Стратегия окупаемости издержек за счет цены.
25. Модели измерения совокупной факторной производительности.
26. Требования стандарта ИСО 9001 к управлению информацией
27. Порядок сбора информации по процессам.
28. Основные цели анализа информации по процессу
29. Измерение и анализ деятельности по улучшению СМК.
30. Ответственность, полномочия и обмен информацией.
31. Важность обмена информацией.
32. Внутренний обмен информацией.
33. Требования по обеспечению безопасности информации
34. Подходы к оценке результатов деятельности компании в области эффективности и качества.
35. Семейство показателей оценки результатов работы организации и инструменты качества.
36. Инструменты для определения показателей качества.
37. Разработка программы повышения эффективности деятельности компании.
38. Общая концепция проекта повышения эффективности и качества.
39. Внедрение программы повышения эффективности деятельности компании.
40. Обеспечение качества проекта внедрения программы повышения эффективности и качества.

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

Не предусмотрено учебным планом.

5.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1. Цели анализа и измерений эффективности и качества на предприятии
2. Показатели эффективности и качества
3. Подходы к анализу эффективности и качества
4. Связь эффективности с качеством
5. Требования к эффективности и качеству
6. Совокупная факторная производительность
7. Семь основных инструментов управления качеством
8. Семь новых инструментов и методов управления качеством
9. Процессный подход в управлении качеством и эффективностью деятельности организации
10. Стандарты серии ИСО 9000
11. Идеология построения систем качества – 8 принципов менеджмента качества
12. Требования стандарта ИСО 9001 к измерению, анализу и улучшению СМК
13. Самооценка и проведение внутренних аудитов СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001
14. Техника внедрения инноваций и процедур СМК, модели управления изменениями
15. Анализ результаты деятельности организации
16. Анализ системы управления эффективностью и качеством как основа для разработки измерительных систем
17. Основные цели разработки системы измерений
18. Принятие решений, основанное на фактах.
19. Элементы взаимодействия между компонентами МСУ
20. Этапы анализа системы управления.
21. Семь критериев оценки результативности работы в области эффективности и качества.
22. Непрерывность постоянных улучшений.
23. Результаты работы – функция семи взаимосвязанных критериев
24. Стратегия окупаемости издержек за счет цены.
25. Модели измерения совокупной факторной производительности.
26. Требования стандарта ИСО 9001 к управлению информацией
27. Порядок сбора информации по процессам.
28. Основные цели анализа информации по процессу
29. Измерение и анализ деятельности по улучшению СМК.
30. Ответственность, полномочия и обмен информацией.
31. Важность обмена информацией.
32. Внутренний обмен информацией.
33. Требования по обеспечению безопасности информации
34. Подходы к оценке результатов деятельности компании в области эффективности и качества.
35. Семейство показателей оценки результатов работы организации и инструменты качества.
36. Инструменты для определения показателей качества.
37. Разработка программы повышения эффективности деятельности компании.
38. Общая концепция проекта повышения эффективности и качества.
39. Внедрение программы повышения эффективности деятельности компании.
40. Обеспечение качества проекта внедрения программы повышения эффективности и качества.

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	Эванс Д.	Управление качеством: учебное пособие	М.: Юнити-Дан, 2015 http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700

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.tie1.ru/ - ЭЛЕКТРОННАЯ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	<p>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.</p>
-----	---

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 усвоению 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.