

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.ДВ.1.2 «Управление качеством»**

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

Менеджмент

Направленность (профиль, специализация): **Производственный менеджмент**

Статус дисциплины: **элективные дисциплины (модули)**

Форма обучения: **очная**

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 индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
ПК-5	Способен оценивать и повышать эффективность бизнес-процессов промышленного предприятия	ПК-5.1	Оценивает показатели эффективности бизнес-процессов
		ПК-5.2	Разрабатывает предложения по повышению эффективности бизнес-процессов

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Организация производства, Технологические основы производства (по отраслям специализации), Экономика организаций (предприятий)
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Бизнес-планирование, Выпускная квалификационная работа, Стратегический менеджмент

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: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	32	0	32	80	76

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

Форма обучения: очная

Семестр: 5

Лекционные занятия (32ч.)

- 1. История управления качеством {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[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. Национальные школы управления качеством {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,3]** Становление и развитие американской школы управления качеством. Э. Деминг. Цикл PDCA. 14 принципов управления Деминга. Дж. Джуран. Триада качества. Спираль качества. Ф. Кросби. Zero Defects. А. Фейгенбаум. Total Quality Control.
- 3. Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,2]** Основные требования стандартов ISO серии 9000. 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} (4ч.)[1,2,4,5]** Порядок создания системы качества. Информационное совещание. 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.
- 5. Совершенствование системы управления предприятием на основе описания и оптимизации бизнес-процессов {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,2,3,4]** Бизнес-процессы. Основные термины и определения. Выделение бизнес-процессов. Методы описания и моделирования бизнес-процессов. IDEF0. IDEF3. Блок-схемы. Со-ставление диаграмм согласно ISO 9000. Карта процесса. Системы показателей оценки бизнес-процессов. Рекомендации по улучшению процесса.
- 6. Внедрение и совершенствование СМК на предприятии {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[1,2,3,4,5]** Порядок создания системы качества. Информационное совещание. 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.
- 7. Методы управления качеством {лекция с разбором конкретных ситуаций} (8ч.)[1,2,4,5]** Основные методы управления качеством. 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.

Практические занятия (32ч.)

1. Семинарское занятие по теме «История управления качеством» {дискуссия} (4ч.) [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 «Национальные школы управления качеством» (4ч.) [1,2] Обсуждение вопросов темы.

1) Сравнение подходов к управлению качеством Э.Деминга, Дж.Джурана, Ф.Кросби, А.Фейгенбаума.

2) Выделение отличительных черт американской школы УК.

3) Основные положения японской национальной школы УК.

4) Основные направления российской школы УК. А.В. Гличев, В.В. Бойцов, А.К. Гастев и др. Квалиметрия. Экономико-статистическое направление УК. Экономическая теория качества.

Контрольная работа по темам 1, 2

3. Практическое занятие по теме «Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов» (4ч.) [1,2,3,4] Обсуждение вопросов темы.

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

4. Практическое занятие по теме «Внедрение и совершенствование СМК на предприятии» (4ч.) [2,3,5] Обсуждение вопросов темы.

Анализ документации СМК на примере организаций разных сфер деятельности.

Политика предприятия в области качества.

Контрольная работа по темам 3-4.

5. Практическое занятие по теме «Совершенствование системы управления предприятием на основе описания и оптимизации бизнес-процессов» (4ч.) [1,2,4,5] Составление блок-схем бизнес-процессов (диаграммы согласно ISO 9000).

Разработка карты процесса.

Измерение и оценка бизнес-процессов.

6. Практическое занятие по теме "Внедрение и совершенствование СМК на предприятии"(4ч.)[1,2,3,4,5] Обсуждение вопросов:

Порядок создания системы качества. Информационное совещание. 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.

7. Практическое занятие по темам «Методы управления качеством»(8ч.)[2,3,4,5] Практическое использование «семи инструментов контроля качества» (рассмотрение примеров, решение задач). Практическое использование сложных методов оценки и совершенствования СМК (рассмотрение примеров, решение задач).

Контрольная работа по темам 5-7

Самостоятельная работа (80ч.)

1. Подготовка к практическим занятиям(36ч.)[1,2,3,4,5] Изучение конспектов и литературы, подготовка к контрольным работам, разбор практических примеров построения бизнес-процессов на реальных предприятиях

2. Самостоятельное изучение тем(40ч.)[1,2,3,4,5]

3. Подготовка к зачету и его сдача(4ч.)[1,2,3,4,5,6,8,9] Зачет 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: **IPR BOOKS**, 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. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> (дата обращения: 27.11.2020). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст : электронный.

3. Михеева, Е. Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 531 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (дата обращения: 22.02.2022). – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

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
-----	--------------------------------------

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Windows
3	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 учебных занятий
помещения для самостоятельной работы

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 оценочных средств для компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

Код контролируемой компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
ПК-5: Способен оценивать и повышать эффективность бизнес-процессов промышленного предприятия	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции представлены в разделе «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций» рабочей программы дисциплины «Управление качеством».

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

Критерий	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по традиционной шкале
Студент освоил изучаемый материал, выполняет задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций, может допускать отдельные ошибки.	25-100	<i>Зачтено</i>
Студент не освоил основное содержание изученного материала, задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций не выполнены или выполнены неверно.	0-24	<i>Не зачтено</i>

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня достижения компетенций в соответствии с индикаторами

1. Задания на оценивание показателей эффективности бизнес-процессов

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
ПК-5 Способен оценивать и повышать эффективность бизнес-процессов промышленного предприятия	ПК-5.1 Оценивает показатели эффективности бизнес-процессов

1. С позиции оценки показателей эффективности бизнес-процессов опишите Европейские модели управление качеством (EFQM) (ПК-5.1).
2. С позиции оценки показателей эффективности бизнес-процессов опишите основные положения японской школы управления качеством (ПК-5.1).
3. С позиции оценки показателей эффективности бизнес-процессов опишите формирование научных подходов к управлению качеством в России (ПК-5.1).
4. С позиции оценки показателей эффективности бизнес-процессов охарактеризуйте управление качеством в США (ПК-5.1).

2.Задания на разработку предложений по повышению эффективности бизнес-процессов

Компетенция	Индикатор достижения компетенции
ПК-5 Способен оценивать и повышать эффективность бизнес-процессов промышленного предприятия	ПК-5.2 Разрабатывает предложения по повышению эффективности бизнес-процессов

1. Разработайте предложения по повышению эффективности бизнес-процессов предприятия, используя метод «Шесть сигм» (ПК-5.2).
2. Разработайте предложения по повышению эффективности бизнес-процессов предприятия на основе метода FMEA-анализа (ПК-5.2).
3. Разработайте предложения по повышению эффективности бизнес-процессов предприятия на основе метода ФСА (ПК-5.2).
4. Разработайте предложения по повышению эффективности бизнес-процессов предприятия, используя методы описания и моделирования бизнес-процессов через блок-схемы (ПК-5.2).

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