

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования
Должность: Ректор «**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»
Дата подписания: 25.01.2023 11:52:05
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Экономика и финансы организации

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-3 – Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ОПК-3). Разрабатывает обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости и содействует их реализации в условиях сложной и динамичной среды	Знает: РО-1 ИД-1 (ОПК-3) сущность, цели, области применения, эффективность и средства оценки и управления качеством; РО-2 ИД-1 (ОПК-3) общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК); РО-3 ИД-1 (ОПК-3) принципы создания документации СМК и управления ею; РО-4 ИД-1 (ОПК-3) порядок создания и развития системы менеджмента качества по стандартам ISO серии 9000; РО-5 ИД-1 (ОПК-3) основные методы и инструменты управления качеством
	Умеет: РО-6 ИД-1 (ОПК-3) разрабатывать и внедрять основные элементы системы управления качеством на предприятии; РО-7 ИД-1 (ОПК-3) оформлять документацию СМК
	Владеет: РО-8 ИД-1 (ОПК-3) навыками разработки основных элементов системы управления качеством и их документального оформления
ИД-2 (ОПК-3). Оценивает результаты и возможные последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости	Знает: РО-1 ИД-2 (ОПК-3) основы оценки менеджмента качества
	Умеет: РО-2 ИД-2 (ОПК-3) оценивать эффективность СМК
	Владеет: РО-3 ИД-2 (ОПК-3) методами оценки эффективности СМК

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины

Опыт применения и развития систем менеджмента качества

Общая информация и опыт в различных странах. Развитие систем управления качеством продукции в СССР. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в западноевропейских странах. Общевропейский опыт управления качеством.

Стандарты ISO серии 9000 Требования к системе менеджмента качества стандартов ISO серии 9000 и пути их соблюдения. Роль и развитие стандартов ISO серии 9000. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2015. Требования к системе менеджмента качества стандарта ISO 9001:2015.

Всеобщий менеджмент качества TQM. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM): суть, цели, задачи и методы, основные принципы реализации.

Создание и развитие системы менеджмента качества по стандартам ISO серии 9000

Порядок создания системы менеджмента качества. Общая информация. Отраслевые стандарты. Рекомендации ISO и дополнения к ним с учетом практики организаций стран СНГ.

Процессный подход. Задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества. Суть, значение и история возникновения процессного подхода. Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими. Выбор процессов организации, показателей их результативности и эффективности. Методы улучшения процессов.

Документирование системы менеджмента качества. Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Принципы создания документации СМК и управления ею. Разработка документов «Миссия, видение и стратегический план развития» (МВиСПР), «Политика в области качества» (ПвОК), «Цели в области качества» (ЦвОК). Разработка Руководства по качеству. Описание процессов СМК организации.

Методы и инструменты управления качеством

Структурирование функции качества: сущность, цели, области применения, эффективность и средства. Обзор методов и инструментов. Оценка эффективности методов и инструментов менеджмента качества.

Простые инструменты контроля качества. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA): сущность, цели и задачи, Простые инструменты контроля качества: возникновение и их роль. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса. Расслоение, или стратификация, данных. Графики. Диаграмма Парето. Причины.

Новые инструменты контроля качества. Диаграмма сродства (ДС). Диаграмма взаимосвязей (ДВ). Древоподобная диаграмма (ДД). Матричная диаграмма (МД). Стрелочная диаграмма (СД). Диаграмма планирования осуществления процесса (РБРС). Анализ матричных данных (матрица приоритетов). Экспертные методы решения проблем качества: понятие, области применения. Методы экспертных оценок. Обработка результатов экспертизы. Анализ экспертных оценок.

Методы Тагути. Основные элементы философии качества Тагути. Модели процессов по Тагути. Этапы и методы проектирования изделий и процессов по Тагути.

Оценка менеджмента качества

Контроль качества в производственных сферах деятельности. Задачи, объекты, методы и организация контроля качества. Испытания промышленной продукции. Контроль точности и стабильности технологических процессов.

Управление несоответствующей продукцией. Виды несоответствующей продукции. Корректирующие действия. Предупреждающие действия. Риски в области менеджмента качества.

Аудит системы менеджмента качества. Внутренний аудит. Сертификационный аудит. Выбор органа по сертификации. Признание результатов аудита. Оценка по модели Премии Правительства РФ в области качества. Основные принципы модели. Порядок самооценки. Порядок внешней оценки.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

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.
4. Основные этапы развития систем управления качеством.
5. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
6. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
7. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
8. Сущность системного управления качеством.
9. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
10. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
11. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
12. Основные понятия в области системы управления окружающей средой. Элементы системы управления окружающей средой.
13. Простые инструменты управления качеством
14. Новые инструменты управления качеством
15. Методы Тагути
16. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
17. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
18. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Задания для самоконтроля

Задание 1. На примере выбранного вами предприятия дайте характеристику техники проведения аудита системы менеджмента качества.

Задание 2. Определить коэффициенты весомости показателей качества при следующих данных ранжирования, полученных от экспертов:

Эксперт № 1 – Q2 Q4 Q5 Q1 Q7 Q3 Q6

Эксперт № 2 – Q4 Q2 Q1 Q5 Q3 Q7 Q6

Эксперт № 3 – Q2 Q4 Q5 Q1 Q7 Q6 Q3

Эксперт № 4 – Q2 Q5 Q4 Q1 Q6 Q3 Q7

Эксперт № 5 – Q4 Q2 Q5 Q1 Q7 Q3 Q6

Задание 3. Определить годовой экономический эффект от улучшения показателей качества изделия. Нормативные коэффициенты эффективности капиталовложения – 0,15.

Таблица 1

Экономические показатели базового изделия

№	Показатели	Значения
1	Себестоимость единицы работы изделия (И1, И2), УЕ	900
2	Наработка на отказ (Тб, Тн), ч	1400
3	Капиталовложение потребителя (К1, К2), УЕ	13000
4	Гарантийный срок службы (тб,тн), лет	3

Таблица 2

Экономические показатели нового изделия

№	Показатели	Значения
1	Себестоимость единицы работы изделия (И1, И2), УЕ	875
2	Наработка на отказ (Тб, Тн), ч	1900
3	Капиталовложение потребителя (К1, К2), УЕ	16000
4	Гарантийный срок службы (тб,тн), лет	3

Таблица 3

Результаты расчета коэффициентов технического уровня и весомости параметров

Параметры	Относительная величина параметра		Коэффициент весомости
	Базовое изделие	Новое изделие	
А	0,4	0,8	0,3
Б	0,6	0,6	0,05
В	0,8	1,0	0,30
Г	1,0	0,6	0,10
Д	0,5	0,6	0,25

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

2. 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> – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

2. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> – Библиогр.: с. 160-161. – ISBN 978-5-4475-8787-1. – DOI 10.23681/455512. – Текст : электронный.

3. Управление качеством : учебник / под ред. С. Д. Ильенковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 287 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615941> – Библиогр.: с. 271-272. – ISBN 978-5-238-02344-1. – Текст : электронный.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.yurist.ru>
4. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)
 - Autodesk AutoCAD 2019
 - Autodesk 3ds MAX 2019
 - ArchiCAD 23
 - Unity 3D
 - IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
 - Veyon
 - Notepad++ 7.5.8
 - Oracle Java SE 8u181
 - Visual Studio Community 2017
 - Python 3.5.6
 - Scala 2.12.6
 - Kotlin 1.2.71
 - Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
 - Project Expert 7 for Windows
 - MS Windows 7 Профессиональная
 - MS Windows 10 Pro
 - MS Office 2010
 - VS Office 2013
 - MS Office 2016
 - Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.