

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИСГТ
_____ (Чайковский Д.В.)
« ___ » _____ 2015 г.

**БАЗОВАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА**

Направление (специальность) ООП **080200 «Менеджмент»**
Профиль(и) подготовки (специализация, программа) Финансовый
менеджмент, Производственный менеджмент
Квалификация (степень) **Бакалавр**
Базовый учебный план приема 2015 г.
Курс **4** семестр **7**
Количество кредитов **3**
Код дисциплины ДИСЦ.В.М.23

Виды учебной деятельности	Временной ресурс
Лекции, ч	16
Практические занятия, ч	16
Лабораторные занятия, ч	-
Аудиторные занятия, ч	32
Самостоятельная работа, ч	76
ИТОГО, ч	108

Вид промежуточной аттестации: **Зачет, 7 семестр**

Обеспечивающее подразделение: **кафедра Менеджмента**

Заведующий кафедрой _____

И.Е. Никулина

Руководитель ООП _____

Е.Ю. Калмыкова

Преподаватель _____

Н.А. Гаврикова

2015г.

1. Цели освоения модуля (дисциплины)

Цели освоения дисциплины: формирование у обучающихся знаний и умений, овладение ими конкретными методами *в области обучения, воспитания и развития, соответствующими целям Ц2, Ц3, Ц5 ООП 080200 «Менеджмент».*

2. Место модуля (дисциплины) в структуре ООП

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин профессионального цикла (Модуль Б3.В ООП).

Дисциплине «Управление качеством» предшествует освоение дисциплин (ПРЕРЕКВИЗИТЫ):

- Теория статистики
- Теория менеджмента
- Экономика предприятия
- Метрология и стандартизация
- Организация производства на предприятиях

Содержание разделов дисциплины «Управление качеством» согласовано с содержанием дисциплин, изучаемых параллельно (КОРЕКВИЗИТЫ):

- Документирование управленческой деятельности
- Производственный менеджмент.

3. Результаты освоения дисциплины (модуля)

В соответствии с требованиями ООП освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование у студентов следующих компетенций (результатов обучения), в т.ч. в соответствии с ФГОС:

Таблица 1

Составляющие результатов обучения, которые будут получены при изучении данной дисциплины

Результаты обучения (компетенции из ФГОС)	Составляющие результатов обучения					
	Код	Знания	Код	Умения	Код	Владение опытом
Р1. Знание студентами основных бизнес-процессов организации	31.1	Понятия бизнес-процесс	У1.1	Идентифицировать бизнес-процессы	В1.1	Формирования модели процессов СМК Определения бизнес-процессов
	31.2	Классификаций бизнес-процессов	У1.2	Формировать модели процессов СМК	В1.2 ...	
Р2. Знание студентами процесса целеполагания и методов организационного планирования	32.1	Последовательности планирования в управлении качеством	У2.1	Организовать процессы планирования качества	В2.1 ...	Анализа процессов планирования системы менеджмента качества
	32.2	Основных элементов планирования в	У2.2	Формировать политику, цели в		

	32.3	области качества Понятия программ качества	У2. 3	области качества ... Формировать программу качества		
Р3.Знание студентами принципов операционной деятельности	33.1	Подходов к управлению процессами	У3. 1	Использовать требования и указания стандартов ISO 9000 и 100000 по совершенствованию процессов и методов их мониторинга	V3. 1	Стат обработки данных о качестве продукции тракторки результатов
	33.2	Подходов к оценке результативности процессов управления качеством, методов и инструментов управления качеством			V3. 2	Формировать регламенты процессов
	33.3	Понятия и видов операционного аудита	У3. 2	Планировать и организовать аудиты трех сторон	V3. 3	Управления программой аудита
	334	Понятия сертификации продукции и систем качества	У3.3	Организации работ по сертификации продукции	V3. 4 V3. 5	Проведения аудита документации Планирования работ по сертификации продукции
Р4.Знание студентами теоретических и практических подходов к определению источников и механизмов обеспечения конкурентных преимуществ	34.1	Критериев и факторов конкурентоспособности продукции	У4. 1	Выявлять критерии и факторы конкурентоспособности продукции	V4. 1	Проводить экспертную оценку конкурентоспособности продукции
	34.2	Методов оценки конкурентоспособности продукции	У4. 2	Выбора приемлемых методов оценки конкурентоспособности продукции		
Р5 Умение студентами разрабатывать программы и проекты осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность	35.1	Понятия и требований к анализу систем менеджмента качества со стороны руководства, последующих действий	У 5.1	Организовать анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	V5. 1	Анализа результативности отдельных процессов систем качества
Р6.Умение студентами анализировать организационную и разрабатывать предложения по ее совершенствованию	Р6. 1	Преимущества и недостатков процессного и функционального подхода к управлению	У6. 1	Согласовывать организационные структуры и модель процессов системы качества	V6. 1	Формирования организационной структуры на основе модели процессов системы качества

Р7. Владение методами операционного управления качеством	Р7. 1	Инструментов и методов управления качеством	У7. 1	Использовать стат методы управления качеством, новые методы управления качеством, QFD	В7. 1	Стат .обработки данных о качестве продукции и трактовки результатов
--	-------	---	-------	---	-------	---

(Указываются планируемые результаты (1...n) освоения модуля (дисциплины) и их составляющие (знания, умения, опыт, компетенции), полученные в результате декомпозиции результатов обучения по основной образовательной программе (ООП, раздел 6, табл. 7) применительно к данной дисциплине)

В результате освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством» студентом должны быть достигнуты следующие результаты:

Таблица 2

Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Результат
РД1	Знание студентами основных бизнес-процессов организации
РД2	Знание студентами процесса целеполагания и методов организационного планирования в области качества
РД3	Знание студентами принципов операционной деятельности в области управления качеством, методов и инструментов управления качеством
РД 4	Знание студентами теоретических и практических подходов к определению источников и механизмов обеспечения конкурентных преимуществ
РД5	Умение студентами разрабатывать программы и проекты осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность (результативность)
РД6	Умение студентами анализировать организационную структуру с позиции управления качеством и разрабатывать предложения по ее совершенствованию
РД7	Владение методами операционного управления качеством

4. Структура и содержание дисциплины

Раздел 1. *Современные представления о качестве*

Понятие качества, его роль на современном этапе. Стадии развития философии качества. Терминология управления качеством. Экономика качества. Конкурентоспособность продукции – сущность, значение, критерии, и основные факторы конкурентоспособности. Методы оценки конкурентоспособности продукции. Показатели качества. Функции качества. Уровень качества. Методы определения показателей качества.

Виды учебной деятельности:

Лекции:

1. Качество как экономическая категория и объект управления (2 ч.)
2. Методологические основы управления качеством (2 ч.)

Практические занятия:

1. Затраты на качество (2ч.)
2. Методы оценки уровня качества продукции (2 ч.)

Раздел 2. Системы управления качеством

Понятие системы управления качеством. Принципы систем управления качеством. Субъект, объект и функции управления качеством. Отечественные школы систем качества (БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП). Японские практики управления качеством (кружки качества, «ноль дефектов», «бережливое производство»). Концепция и идеология всеобщего управления качеством (TQM). История возникновения стандартов ISO. Эволюция международных стандартов ISO 9000. Структура стандартов ISO. Основные элементы стандарта ISO 9001 (ответственность руководства, процессы выпуска продукции, управление ресурсами, процессы измерения анализа и улучшения). Технологии поддержки (стандарты серии ISO 10000). Этапы внедрения систем менеджмента качества.

Виды учебной деятельности:

Лекции:

1. Понятие и принципы функционирования систем менеджмента качества
Российские и зарубежные системы управления качеством (2 ч.).
2. Международные стандарты серии ISO 9000 и технологии поддержки (4 ч.).

Практические занятия:

1. Внедрение систем менеджмента качества на предприятии (4ч.)
2. Бережливое производство и системы менеджмента качества (2 ч.)

Раздел 3. Сертификация продукции и систем менеджмента качества

Понятие сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Участники процесса сертификации продукции. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Схемы сертификации.

Сертификация систем менеджмента качества. Этапы работ по сертификации. Деятельность международных организаций (IAF, IRCA и т.д.). Аудит систем менеджмента качества: требования к процедурам, органам по сертификации, аудиторам. Виды аудитов систем менеджмента качества и регламентирующие документы: аудиты первой и второй стороны (ISO 19011), аудиты третьей стороны (ISO 17021).

Виды учебной деятельности:

Лекции:

1. Сертификация продукции и систем менеджмента качества (2 ч.)

Практические занятия:

1. Виды аудитов систем менеджмента качества и требования к ним (2 ч.)

Раздел 4. Статистические *методы управления качеством*

Диаграмма Парето, Диаграмма Ишикавы, Контрольные листы, Контрольные карты, Гистограммы, Диаграммы разброса.

Виды учебной деятельности:

Лекции:

1. Статистические методы управления качеством (2 ч.)

Практические занятия:

1. Контрольные карты (2 ч.)

5. Образовательные технологии

При изучении дисциплины «Управление качеством» следующие образовательные технологии:

Таблица 3

Методы и формы организации обучения

ФОО	Лекц.	Пр. зан./ сем.,	СРС
Методы			
IT-методы	х	х	х
Работа в команде		х	х
Case-study		х	
Игра		х	х
Методы проблемного обучения	х	х	
Обучение на основе опыта	х	х	
Опережающая самостоятельная работа			х
Проектный метод			х
Поисковый метод		х	х
Исследовательский метод			х

6. Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

6.1. Виды и формы самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов включает текущую и творческую проблемно-ориентированную самостоятельную работу (ТСР).

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений и включает¹:

- Работа с лекционным материалом,
- Изучение нормативной и технической документации (федеральные законы, стандарты) по индивидуально заданной проблеме курса,
- Опережающая самостоятельная работа,
- выполнение индивидуальных и групповых домашних заданий;
-

Творческая самостоятельная работа включает:

- поиск, анализ, структурирование и презентация информации по темам, отведенным на самостоятельную проработку,
- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах,
- подготовка к контрольным работам и зачету.
-

6.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине

Темы групповых заданий:

- Ответственность за качество продукции (федеральный закон «О защите прав потребителей»),
- Сертификация в Российской Федерации (федеральный закон «О техническом регулировании»)
- Аудиты систем менеджмента качества первой и второй стороны (ISO 19011)
- Сертификация систем менеджмента качества (ISO 17021)

Темы, выносимые на самостоятельную проработку:

- Европейская модель совершенства в бизнесе
- Квалиметрия – наука об измерениях
- Семь новых инструментов управления качеством
- Развертывание функций качества (QFD)

¹ Текущая самостоятельная работа может включать следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ;
- опережающая самостоятельная работа;
- перевод текстов с иностранных языков;

- Методология «Шесть сигма»
- Методы Тагучи.

Тема индивидуального домашнего задания:

- Статистические методы управления качеством

6.3. Контроль самостоятельной работы

Оценка результатов самостоятельной работы организуется следующим образом:

- Защита групповых и индивидуальных домашних заданий
- Текущий и рубежный контроль....

При выполнении самостоятельной работы рекомендуется использовать:

- материалы, размещенные на персональном сайте преподавателя.

7. Средства текущей и промежуточной оценки качества освоения дисциплины

Оценка качества освоения дисциплины производится по результатам следующих контролируемых мероприятий:

Контролирующие мероприятия	Результаты обучения по дисциплине
Выполнение и защита групповых и индивидуальных заданий	
Результаты участия студентов в дискуссиях на практических занятиях	
Результаты текущего контроля знаний студентов (контрольных работ)	
Зачет	

Для оценки качества освоения дисциплины при проведении контролируемых мероприятий предусмотрены следующие средства (фонд оценочных средств²) (с примерами):

Текущий контроль по теме «Качество как экономическая категория и объект управления»:

1 Вариант

- Метод калькуляции затрат на качество?
- Экономическая эффективность улучшения качества?

2 Вариант

- Влияние качества продукции на прибыль предприятия?
- Применение коэффициентов сортности при планировании качества? ...

...

Контрольные задания при проведении практических занятий по теме «Аудит документации»:

Оцените степень соответствия представленной документированной процедуры требованиям ISO 9001. (документированные процедуры по вариантам)

Вопросы тестирования:

Сертификация систем менеджмента качества осуществляется на соответствие стандарту:

- А) ГОСТ Р ISO 9000-2011;
- Б) ГОСТ Р ISO 9001-2011;
- В) ГОСТ Р ISO 19011 - 2012;
- Г) ГОСТ Р ISO 17021-2011.

8. Рейтинг качества освоения дисциплины (модуля)

Оценка качества освоения дисциплины в ходе текущей и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Руководящими материалами по текущему контролю успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов Томского политехнического университета», утвержденными приказом ректора № 77/од от 29.11.2011 г.

В соответствии с «Календарным планом изучения дисциплины»:

- текущая аттестация (оценка качества усвоения теоретического материала (ответы на вопросы и др.) и результаты практической деятельности (решение задач, выполнение заданий, решение проблем и др.) производится в течение семестра (оценивается в баллах (максимально 60 баллов), к моменту завершения семестра студент должен набрать не менее 33 баллов);
- промежуточная аттестация (экзамен, зачет) производится в конце семестра (оценивается в баллах (максимально 40 баллов), на экзамене (зачете) студент должен набрать не менее 22 баллов).

Итоговый рейтинг по дисциплине определяется суммированием баллов, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестаций. Максимальный итоговый рейтинг соответствует 100 баллам.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей»
2. ГОСТ Р ISO 9000:2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь .
3. ГОСТ Р ISO 9001:2011. Системы менеджмента качества. Требования.

4. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2009
5. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. – СПб.: Питер, 2009.
6. Окрепилов В.В. Управление качеством и конкурентоспособностью. Учебное пособие. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1997
- 7 Окрепилов В.В. Менеджмент качества. В 2-х т. Учебник. — СПб.: Изд-во «Наука», 2007.
8. Ребрин Ю.И. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.

Дополнительная литература:

1. Мишин В.М. Управление качеством: Учебное пособие для ВУЗов. – М.: ЮНИТН-ДАНА, 2000
2. Гуторов И.А. Стандартизация, метрология, сертификация.: Учебное пособие. – М.: Изд-во «Приор», 2001
3. Мазур И.И. Управление качеством: Учебное пособие для студентов ВУЗов, обучающихся по специальности «Упр. качеством» /И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Издательство «Омега-Л», 2010.

Internet–ресурсы (в т.ч. Перечень мировых библиотечных ресурсов):

1. quality.eup.ru
2. www.Klubok.net.

Используемое программное обеспечение:

1. Microsoft Power Point.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Указывается материально-техническое обеспечение дисциплины: технические средства, лабораторное оборудование и др.

№ п/п	Наименование (компьютерные классы, учебные лаборатории, оборудование)	Корпус, ауд., количество установок
1	Проекционное оборудование	
...		

Программа составлена на основе Стандарта ООП ТПУ в соответствии с требованиями ФГОС по направлению и профилю подготовки ...

Программа одобрена на заседании кафедры

(протокол № от « » _____ 2015_ г.).

Автор(ы) Старший преподаватель кафедры Менеджмента Гаврикова
Надежда Александровна

Рецензент(ы) _____