

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Управление качеством
Кафедра:	Экономики и организации производства (ЭиОП)

Направление: 38.03.01 «Экономика» (степень – бакалавр)

Профиль: «Экономика и финансы бизнеса»

Сведения о разработчиках:

ФИО	Аббревиатура кафедры	Ученая степень, звание
Белый Е.М.	ЭиОП	д.т.н., профессор

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: изучение методологических принципов и методических приемов управления качеством, освоение способов улучшения деятельности организации на основе применения современных систем менеджмента качества.

Задачи освоения дисциплины:

- освоить основные принципы управления качеством продукции и услуг;
- изучить модели и методы управления организацией на основе систем менеджмента качества;
- дать представление об основах сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- сформировать у студентов навыки разработки моделей систем менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

«Управление качеством» – дисциплина по выбору вариативной части учебного плана.

Студент должен до начала ее изучения освоить содержание учебных дисциплин: «Менеджмент» (ОПК-4, ПК-9, ПК-11), «Маркетинг» (ОК-3, ПК-7, ПК-11), «Экономика организаций (предприятий)» (ОК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-11, ПК-29, ПКП-7) и иметь представление о том, на каких участках своей будущей профессиональной деятельности он сможет использовать полученные знания в рамках компетенций, обусловленных спецификой его предстоящей работы,

Дисциплина «Управление качеством» является предшествующей дисциплинам «Организация производства», «Планирование на предприятии».

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4);

способность критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК-11);

способность принимать решения в области формирования маркетинговой политики организации, использовать методы маркетинговых исследований и маркетинговые инструменты (ПКП-4).

В результате освоения дисциплины студенты должны:

знать:

- сущность и роль качества в функционировании организации;
- показатели оценки качества и методы их определения;
- основные методы контроля и управления качеством;
- принципы построения систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000;
- этапы и процедуры сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;

- основные теоретические аспекты экономики качества.

уметь:

- проводить количественную оценку уровня качества продукции;
- применять на практике статистические методы контроля качества;
- описывать и документировать процессы в организации;
- формировать модель системы менеджмента качества на основе международных стандартов серии ИСО 9000;
- анализировать затраты на качество продукции и услуг.

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 3

4.2. по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – очная)	
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам
		7
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	54
Аудиторные занятия:	54	54
лекции	18	18
практические и семинарские занятия	36	36
Самостоятельная работа	54	54
Всего часов по дисциплине	108	108
Текущий контроль	тестирование доклад	тестирование доклад
Курсовая работа	–	–
Виды промежуточной аттестации	зачет	зачет

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – заочная)	
	Всего по плану	в т.ч. по курсам
		4
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	16
Аудиторные занятия:	12	12
лекции	4	4
практические и семинарские занятия	8	8
Самостоятельная работа	92	92
Всего часов по дисциплине	108	108
Текущий контроль	тестирование контрольная работа	тестирование контрольная работа
Курсовая работа	–	–
Виды промежуточной аттестации	4 (зачет)	4 (зачет)

4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения: очная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные занятия		Занятия в интерак- тивной форме	Самостоя- тельная работа
		лекции	практические занятия, семинар		
1	2	3	4	5	6
1. Основные понятия и категории управления качеством	8	2	-	-	6
2. Показатели качества и методы их определения	20	2	8	4	10
3. Контроль в системе управления качеством	20	4	8	2	8
4. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000	26	4	8	4	14
5. Сертификация продукции и систем качества	20	4	8	4	8
6. Экономика качества	14	2	4	2	8
Всего:	108	18	36	16	54

Форма обучения: заочная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные занятия		Занятия в интерак- тивной форме	Самостоя- тельная работа
		лекции	практические занятия, семинар		
1	2	3	4	5	6
1. Основные понятия и категории управления качеством	17	1		-	16
2. Показатели качества и методы их определения	19	1	2	2	16
3. Контроль в системе управления качеством	17	-	2	-	15
4. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000	19	1	2	2	16
5. Сертификация продукции и систем качества	17	1		-	16
6. Экономика качества	15	-	2	-	13
Итого	104	4	8	4	92

5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Основные понятия и категории управления качеством

Сущность и роль качества. Качество продукции и услуг: основные понятия, термины и определения. Процесс управления качеством. Управление качеством в системе менеджмента организации. Эволюция работ по управлению качеством.

Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

Тема 2. Показатели качества и методы их определения

Понятие показателя качества. Классификация показателей качества. Квалиметрия. Методы определения значений показателей качества. Методы и процедуры оценки уровня качества продукции и услуг.

Тема 3. Контроль в системе управления качеством

Организация и виды контроля качества. Выборочный контроль. Ошибки первого и второго рода. Статистический приемочный контроль по альтернативному, качественному и количественному признакам. Планы контроля: одноступенчатые, двухступенчатые, многоступенчатые и последовательные.

Тема 4. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000

Международные стандарты ИСО серии 9000:2008: структура, основные положения, область применения и распространения. Процессный подход к построению системы менеджмента качества. Описание процессов. Основы разработки систем менеджмента качества на предприятиях отрасли. Использование принципов TQM (тотального менеджмента качества) при построении СМК. Документация систем менеджмента качества.

Тема 5. Сертификация продукции и систем качества

Нормативная база сертификации. Сертификация как подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация. Процедуры сертификации продукции и услуг. Принципы сертификации систем качества. Этапы оценки систем качества. Сертифицирующие органы.

Тема 6. Экономика качества

Состав и классификация затрат на качество. Взаимосвязь затрат и уровня качества. Оценка структуры и величины затрат на качество. Методы анализа затрат на качество. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Факторы и показатели конкурентоспособности

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятия 1-4.

Трудоемкость – 8 часов, в том числе в интерактивной форме – 4 часа.

Тема: Показатели качества продукции и услуг

Определение номенклатуры различных групп показателей (назначение, надежности, экономических, эргономических и др.) для различных видов продукции и услуг. Анализ методов определения значений показателей качества. Изучение процедуры оценки уровня качества продукции и услуг дифференциальным и комплексным методами.

Разбор кейса «Формирование массива показателей качества для различных видов продукции и услуг»

Занятия 5-8.

Трудоемкость – 8 часов, в том числе в интерактивной форме – 2 часа.

Тема : Статистические методы контроля качества.

Изучение основных статистических инструментов контроля и управления качеством.

Дискуссия: «Достоинства и недостатки инструментария статистического контроля»

Занятия 9-12

Трудоемкость – 8 часов, в том числе в интерактивной форме – 4 часа.

Тема: Системы менеджмента качества.

Построение моделей СМК. Описание бизнес-процессов. Разработка документов системы менеджмента качества.

Разбор кейсов: «Основные бизнес-процессы» предприятия», «Формирование документов СМК».

Занятия 13-16.

Трудоемкость – 8 часов, в том числе в интерактивной форме – 4 часа.

Тема: Сертификация продукции и систем менеджмента качества

Изучение процедур сертификации продукции. Декларирование соответствия. Основные принципы и этапы сертификации СМК

Разбор производственной ситуации «Формирование декларации соответствия на различные виды продукции»

Занятия 17-18.

Трудоемкость – 4 часа, в том числе в интерактивной форме – 2 2 часа.

Тема: Оценка затрат на качество.

Анализ основных видов затрат (на предупредительные мероприятия; на контроль; внутренние потери; внешние потери).

Дискуссия: «Как обеспечить оптимальные затраты на качество?»

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

по данной дисциплине не предусмотрены.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Вариант 1

1. Дайте определение категории качества, охарактеризуйте ее основные аспекты применительно к продукции и услугам любой отрасли (на ваш выбор).
2. Дайте определение понятию «уровень качества продукции». В чем заключается сущность оценки уровня качества?
3. Охарактеризуйте основные риски при выборочном контроле качества
4. Охарактеризуйте систему международных стандартов ИСО серии 9000. Кратко раскройте содержание основных стандартов этой серии
5. Охарактеризуйте техническое регулирование – цели, задачи, принципы, законодательная база
6. Охарактеризуйте основные группы затрат на качество, назовите элементы затрат каждой группы

Вариант 2

1. Охарактеризуйте основные составляющие и принципы всеобщего менеджмента качества TQM.

2. Перечислите основные группы показателей качества. Какие свойства продукции они характеризуют?
3. Укажите принципиальные отличия сплошного и выборочного контроля качества
4. Раскройте понятие системы менеджмента качества. Определите состав ее основных элементов
5. Охарактеризуйте процедуру подтверждения соответствия продукции (цели, формы, принципы)
6. Охарактеризуйте связь затрат на качество с уровнем качества продукции

Вариант 3

1. Дайте краткую характеристику основным этапам развития управления качеством за рубежом и в нашей стране.
2. Приведите классификации показателей качества продукции по различным классификационным признакам.
3. Перечислите достоинства и недостатки выборочного контроля качества. В каких случаях целесообразно использовать выборочный контроль?
4. Охарактеризуйте процессный подход, принятый при построении систем менеджмента качества
5. Дайте краткое описание процедуры обязательной сертификации продукции
6. Раскройте сущность затрат на качество

Вариант 4

1. Дайте характеристику «петли качества» и основных этапов жизненного цикла продукции
2. Назовите и охарактеризуйте основные методы оценки уровня качества
3. Сформулируйте понятие плана контроля. Какие виды плана контроля существуют, как они реализуются?
4. Охарактеризуйте цикл PDCA (цикл Деминга)
5. Дайте описание процедуры декларирования соответствия
6. Охарактеризуйте классификации затрат на качество Джурана-Фейгенбаума и Кросби

Вариант 5

1. Опишите процесс управления качеством продукции
2. Дайте характеристику показателей качества, связанных с надежностью. Какими свойствами обусловлена надежность технической продукции?
3. Дайте краткое описание одноступенчатого плана контроля качества продукции
4. Раскройте содержание основных положений СМК в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000
5. Охарактеризуйте действующую в нашей стране систему сертификации продукции (услуг)
6. Охарактеризуйте структуру и состав затрат на соответствие продукции

Вариант 6

1. Раскройте связь между повышением качества и ростом экономической эффективности производства
2. Охарактеризуйте единичный, комплексный и интегральный показатели качества продукции
3. Дайте краткое описание двухступенчатого плана контроля качества продукции
4. Назовите состав документов систем менеджмента качества, кратко раскройте их содержание и назначение
5. Дайте определение понятия «стандартизация»; ее назначение, цели, основные регла-

ментирующие документы, организация деятельности по стандартизации в нашей стране
6. Охарактеризуйте структуру и состав затрат из-за несоответствия продукции

Вариант 7

1. Перечислите и обоснуйте основные причины, которые обуславливают необходимость повышения качества продукции (услуг)
2. Охарактеризуйте основные этапы оценки уровня качества продукции
3. Дайте характеристику статистического контроля качества готовой продукции (цели, задачи, виды, особенности организации)
4. Перечислите основные базовые принципы, на которых строится система менеджмента качества, дайте краткую характеристику этих принципов
5. Сформулируйте основные принципы сертификации систем менеджмента качества
6. Перечислите основные направления снижения затрат на качество, дайте им краткую характеристику

Вариант 8

1. Дайте характеристику основным объектам и субъектам управления качеством продукции
2. Охарактеризуйте содержание экспертного и социологического методов определения показателей качества. Укажите достоинства и недостатки этих методов
3. Приведите основные известные классификации видов контроля качества продукции
4. Охарактеризуйте этапы жизненного цикла продукции, которые должна охватывать система менеджмента качества
5. Раскройте содержание основных этапов сертификации систем менеджмента качества
6. Дайте характеристику понятию «оптимальный уровень качества». Каким образом он достигается?

Вариант 9

1. Обоснуйте связь между качеством и конкурентоспособностью продукции (услуг)
2. Опишите содержание органолептического метода определения показателей качества продукции. Приведите 2-3 примера применения этого метода
3. Дайте характеристику контроля качества продукции (цели, задачи, объекты контроля, основные этапы)
4. Охарактеризуйте кратко содержание следующих документов системы менеджмента качества: политики в области качества и руководства по качеству
5. Перечислите основные законодательные акты, входящие в нормативно-правовое обеспечение системы сертификации в Российской Федерации. Дайте их краткое описание
6. Охарактеризуйте основные элементы внутренних потерь на качество

Вариант 10

1. Сформулируйте отличия современной концепции всеобщего менеджмента качества TQM от других, более ранних концепций управления качеством
2. Перечислите основные методы определения показателей качества, кратко раскройте их суть.
3. Охарактеризуйте выборочный контроль качества (основные понятия, содержание, сферы применения, достоинства и недостатки)
4. Перечислите обязательные документированные процедуры системы менеджмента качества, охарактеризуйте кратко их содержание
5. Сформулируйте цели и принципы обязательного и добровольного подтверждения соответствия
6. Охарактеризуйте основные элементы внешних потерь на качество

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Управление качеством» относятся их подготовка к практическим занятиям и написание докладов по изучаемым темам.

Темы докладов:

1. Факторы, влияющие на качество продукции; их характеристика.
2. Роль статистических методов в системе управления качеством.
3. Направления повышения качества продукции. Влияние научно-технического прогресса на качество продукции.
4. Концепция TQM.
5. Состав и содержание элементов системы качества предприятия.
6. Система качества предприятия. «Петля качества».
7. Структура и содержание затрат на качество продукции.
8. Основные этапы развития систем управления качеством.
9. Методы и порядок оценки качества продукции.
10. Отечественный опыт управления качеством.
11. Влияние стандартизации на повышение качества продукции.
12. Сертификация систем качества.
13. Взаимосвязь между качеством продукции и ее конкурентоспособностью.
14. Стандарты ИСО серии 9000.
15. Японский опыт управления качеством.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература

1. Тебекин А. В. Управление качеством. - М. : Юрайт, 2014.-410с.
2. Управление качеством: учебник для бакалавров/ под ред. А.Г.Зекунова.- М.: Юрайт, 2015.- 475с.

б) дополнительная литература

1. Белый Е.М., Романова И.Б. Управление качеством.- Ульяновск: УлГУ, 2012. 72 с.
2. Магомедов М.Д. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: учебное пособие / М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. – М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2012. – 212с.
3. Мазур И.И. Управление качеством: учебное пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Омега – Л, 2011. – 400с.
4. Салимова Т.А. Управление качеством: учебник / Т.А. Салимова. – М.: Омега – Л, 2011. – 416с.
5. Управление качеством: учебник/ под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2013. – 287с.

в) программное обеспечение дисциплины –

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Электронный каталог научной библиотеки УлГУ.
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru
3. Электронная библиотечная система IPRbooks
4. www.deming.nm.ru
5. www.iso9000.ru

6.<http://iso9000-2000.narod.ru>

7.<http://www.stq.ru/riasite/> - Издательство «Стандарты и качество» - архив, новости (все издания)

8.www.quality-journal.ru – Журналы по качеству

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

– Аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий оснащенные проектором, ноутбуком, аудиооборудованием для просмотра видео (актовый зал, 703, 709 и др. аудитории).

– Аудитории, оборудованные интерактивными досками (603, 611)

– Аудитории для проведения тестирования и самостоятельной работы студентов с выходом в интернет, комп.класс №806 (корпус по ул. Пушкинская, 4а), 1 сервер и 16 рабочих мест (MS Office).

– Читальный зал (803 аудитория) с компьютеризированными рабочими местами для работы с электронными библиотечными системами, каталогом и т.д.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ семестра	Дисциплины (модули)	Коды компетенций		
		ОПК-4	ПК-11	ПКП-4
1	Микроэкономика		+	
2	Макроэкономика		+	
3	История экономических учений		+	
4	Теория игр		+	
4	Моделирование производственных систем	+		
4	Маркетинг		+	
4	Учебная практика	+	+	
5	Экономика России		+	
5	Менеджмент	+	+	
5	Экономико-математические методы	+		
5	Моделирование бизнес-процессов	+		
5	Финансы			
5	Организация товарных рынков		+	
6	Право	+		
6	Экономика организаций (предприятий)		+	
6	Отраслевая экономика		+	
6	Логистика			
6	Государственное регулирование	+	+	
6	Институциональная экономика		+	
6	Производственная практика	+	+	
7	Финансовый менеджмент		+	
7	Управление качеством	+	+	+
7	Управление проектами	+	+	
8	Организация производства	+	+	+
8	Производственный менеджмент	+	+	+
8	Планирование на предприятии			
8	Бизнес-планирование		+	
8	Мировой рынок капитала		+	
8	Преддипломная практика	+	+	
8	Госэкзамен	+	+	+
8	ВКР	+	+	+

2. Показатели и критерии оценивания, шкала оценивания

Критерий оценивания – умение правильно отвечать на вопросы тестового задания;

Показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы тестового задания;

Шкала оценивания – выделено 4 уровня оценивания компетенций:

высокий – не менее 90% правильных ответов;

достаточный – не менее 70% правильных ответов;

пороговый – не менее 40% правильных ответов;

критический – менее 40% правильных ответов.

3. Примеры тестовых заданий

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:
 - а) Тотальный менеджмент;
 - б) Комплексное понятие, характеризующие эффективность всех сторон деятельности предприятия;
 - в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
 - г) Совокупность технических характеристик продукции.
2. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:
 - а) Работ;
 - б) Продукции;
 - в) Услуг;
 - г) Продукции, услуг, работ, процессов.
3. Термин «эксплуатация» относится к:
 - а) Бытовой технике;
 - б) Топливу;
 - в) Технологическому оборудованию;
 - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.