

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
научной работе

А.В.Лейфа

« 18 » мая 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

«ПРОЦЕДУРЫ И МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) образовательной программы «Менеджмент организации»

Квалификация выпускника: бакалавр

Программа подготовки: прикладной бакалавриат

Год набора 2020

Форма обучения - очная

Курс 2	Семестр 4		
Зачет - 4 семестр		0,2 (акад.час)	
Лекции		18 (акад.час.)	
Практические занятия		16 (акад.час.)	
Самостоятельная работа		37,8 (акад.час.)	
Общая трудоемкость дисциплины		72 акад.час.)	2 (з.е.)

Составитель Н. А. Бабкина, доцент, кандидат технических наук
Факультет экономический
Кафедра экономической безопасности и экспертизы

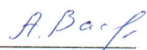
2020 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 038.03.02 Менеджмент.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономической безопасности и экспертизы «28» апреля 2020 г., протокол № 8

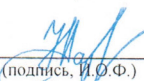
Зав. кафедрой  Е.С.Рычкова

Рабочая программа одобрена на заседании УМС направления подготовки 38.03.02 Менеджмент «15» 05 2020г., протокол № 3

Председатель -  А. В. Васильева

СОГЛАСОВАНО

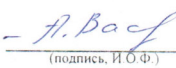
Начальник учебно-методического управления

 Н.А.Чалкина
(подпись, И.О.Ф.)

«16» 05 2020 г.

СОГЛАСОВАНО

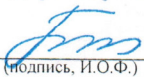
Зав. выпускающей кафедрой

-  А.В.Васильева
(подпись, И.О.Ф.)

«15» 05 2020 г.

СОГЛАСОВАНО

И.о. директора научной библиотеки

 О.В.Петрович
(подпись, И.О.Ф.)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в области управления качеством для профессиональной деятельности бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент»

Задачи дисциплины:

- изучение основных процедур и методов планирования качества;
- изучение простых инструментов управления качеством;
- изучение статистических методов и принципов их применения на разных этапах управления качеством;
- изучение основных стратегий улучшения качества и методов для реализации отдельных этапов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

В соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» изучению дисциплины «Процедуры и методы менеджмента качества» предшествует изучение дисциплин «Статистика (теория статистики)», «Экономическая теория», «Исследование систем управления», «Экономика предприятия», «Теория менеджмента: история управленческой мысли», «Теория менеджмента: теория организации». Знания этих дисциплин необходимы для более глубокого понимания и оценки потребительских свойств товаров, их изменений при производстве и хранении.

Управление качеством, как всякое управление, не может осуществляться без соответствующей информации о качестве выпускаемой продукции, а также достижениях науки, техники и потребностях рынка, поэтому настоящая дисциплина связана с изучением дисциплин «Теория менеджмента: организационное поведение», «Основы правовых знаний», «Разработка управленческих решений» и др. Управление качеством связано также со стандартизацией и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности, связанных с обеспечением качества продукции. Изучение конкретных методов контроля качества, сбора и обработки информации включает изучение статистических методов.

Одновременно дисциплина «Процедуры и методы менеджмента качества» является базовой учебной дисциплиной для других дисциплин – «Конкурентоспособность предприятия», «Антикризисное управление», «Управление затратами», «Управление проектами» и другие дисциплины.

Методика изучения основ управления качеством строится на основе сочетания лекций и практических (семинарских) занятий с внеаудиторными формами работы: выполнением самостоятельной работы по заданным темам.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

общепрофессиональные - владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ОПК-6);

профессиональные - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1)знать:

- терминологию, основные принципы и методы управления качеством, системы менеджмента качества и требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (ОПК-6);
- методы количественного и качественного анализа информации при принятии решений в области управления качеством (ПК-10).

2)уметь:

- выбирать методы и инструменты для планирования качества в зависимости от специфики объекта (ОПК-6);
- интерпретировать данные гистограмм, контрольных карт и других простых инструментов качества (ПК-10);
- анализировать статистическую управляемость процессов (ПК-10);
- обосновывать выбор подхода и методов улучшения качества в зависимости от специфики объекта (ПК-10);
- интерпретировать данные простых инструментов менеджмента качества (ПК-10).

3)владеть:

- методами принятия решений в управлении качеством на предприятии (организации) (ОПК-6);
- навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения организационно-управленческих моделей путем их адаптации к задачам управления качеством организации (ПК-10).

4.МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Разделы	Компетенции	
	ОПК-6	ПК-10
Опыт применения и развития систем менеджмента качества	+	
Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000		+
Оценка системы менеджмента качества. Контроль качества, оценка результативности СМК и удовлетворенности потребителей	+	+
Методы и инструменты управления качеством. Структурирование функции качества.	+	+
Методы и инструменты управления качеством. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA)	+	+
Методы и инструменты управления качеством.	+	+
Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 1)	+	+
Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 2)	+	
Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 3)	+	

5. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды контактной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические работы	Самостоятельная работа студентов	
1	Опыт применения и развития систем менеджмента качества	4	1,2	2	-	4	Опыт применения и развития систем менеджмента качества
2	Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	4	3,4	2	2	4	Представление докладов по практической работе № 1. Подготовка и выполнение практической работы №2
3	Оценка системы менеджмента качества. Контроль качества, оценка результативности СМК и удовлетворенности потребителей	4	5,6	2	2	4	Защита практической работы № 2. Подготовка и выполнение практической работы №3
4	Методы и инструменты управления качеством. Структурирование функции качества.	4	7,8	2	2	4	Защита практической работы № 3. Подготовка и выполнение практической работы №4
5	Методы и инструменты управления качеством. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA)	4	9,10	2	2	4	Защита практической работы №4. Подготовка и выполнение практической работы №5.
6	Методы и инструменты управления качеством.	4	11, 12	2	2	4	Защита практической работы №5. Выполнение практической работы №6.
7	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 1)	4	13, 14	2	2	4	Защита практической работы №6. Выполнение практической работы №7.
8	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 2)	6	15, 16	2	2	4	Защита практической работы №7. Выполнение практической работы №8.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды контактной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические работы	Самостоятельная работа студентов	
9	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 3)	6	17	2	2	4	Защита практической работы №8.
	Всего			18	16	37,8	Зачет (0,2 акад.час)

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Лекции.

№	Наименование темы	Содержание темы
1	Опыт применения и развития систем менеджмента качества	Развитие систем управления качеством продукции в СССР. Опыт управления качеством с США, Японии, Германии, Франции. Общеввропейский опыт управления качеством. 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. Требования к системе менеджмента качества стандарта ISO 9001. Концепция Всеобщего управления качеством.
2	Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	Функции управления качеством. Порядок создания системы менеджмента качества. Рекомендации ISO. Задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества. Документирование системы менеджмента качества. Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Принципы создания документации СМК и управления ею. Разработка документов Методы решения основных задач при создании, внедрении и совершенствовании СМК. Выбор целей и стратегии создания СМК. Организация работ по созданию и внедрению СМК. Организация работ по совершенствованию СМК.
3	Оценка системы менеджмента качества. Контроль качества, оценка результативности СМК и удовлетворенности потребителей	Задачи, объекты, методы и организация контроля качества. Испытания промышленной продукции. Контроль точности и стабильности технологических процессов. Управление несоответствующей продукцией. Методика экспертной балльной оценки результативности СМК. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК. Роль, задачи и методы оценки удовлетворенности потребителей. Обработка и анализ информации об удовлетворенности потребителей.
4	Методы и инструмен-	Цели, области применения, эффективность и средства

№	Наименование темы	Содержание темы
	ты управления качеством. Структурирование функции качества.	СФК. Инструменты контроля качества, используемые в СФК: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма. Методика СФК Этапы СФК.
5	Методы и инструменты управления качеством. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA)	Цели и задачи FMEA. Виды и области применения FMEA. Объекты FMEA анализа. Методы выполнения FMEA. Последовательность проведения FMEA. Этапы FMEA. Ознакомление с предложенными проектами конструкции и/или технологического процесса. Определение видов потенциальных дефектов, их последствий и причин. Распространение и эффективность FMEA.
6	Методы и инструменты управления качеством.	Простые инструменты контроля качества. Гистограмма. Диаграмма разброса. Расслоение, или стратификация, данных. Возникновение и роль простых инструментов контроля качества. Контрольный листок. Графики. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Диаграмма (блок-схема) потока. Контрольные карты. Экспертные методы решения проблем качества. Методы Тогути.
7	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 1)	Развитие и выбор систем менеджмента качества. Система производственного обслуживания оборудования с участием всего персонала (Total Productive Maintenance, TPM). Создание, развитие, эффективность TPM. Направления и этапы развертывания TPM на предприятии, организация внедрения системы TPM, оценка ее эффективности. Система «Экономное производство» (Lean Production). Возникновение системы, ее цели, развитие, эффективность. Инструменты и методики реализации «Экономного производства» (ЭП). Последовательность развертывания ЭП.
8	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 2)	Методология «Шесть сигм». Содержание методологии «Шесть сигм», особенности реализации, достоинства и недостатки. Возникновение и развитие методологии «Шесть сигм». Инструменты реализации методологии «Шесть сигм». Совместная реализация концепций «Шесть сигм» (Six Sigma) и «Экономное производство» (Lean Production). Система «Упорядочение», или «5S». Цели, создание и развитие системы. Методология внедрения системы. Рекомендации по реализации системы в производственных условиях. Эффективность системы, области ее применения.
9	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 3)	Бенчмаркинг. Содержание, развитие, разновидности бенчмаркинга. Этапы проведения бенчмаркинга. Подготовка к бенчмаркингу. Реинжиниринг бизнес-процессов и организаций. Предпосылки реинжиниринга как способа совершенствования организации бизнеса. Методы реализации реинжиниринга. Условия развертывания реинжиниринга. Результаты реинжиниринга. Управление персоналом. Управление знаниями. Основные понятия. Стратегии управления знаниями. Обучение персонала. Экономика качества. Понятие и значение экономики качества. Структура затрат на качество.

6.2. Практические занятия

№	Наименование темы	Содержание темы
1	Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	Идентификация и моделирование процесса Цели работы: получить практические навыки реализации процессного подхода; научиться выявлять границы процесса; научиться строить карту SIPOC; освоить методы моделирования процессов.
2	Оценка системы менеджмента качества. Контроль качества, оценка результативности СМК и удовлетворенности потребителей	Построение «Дома качества» Цель работы: получить практические навыки построения «дома качества» для планирования новой продукции с использованием метода структурирования функции качества.
3	Методы и инструменты управления качеством. Структурирование функции качества.	Построение модели затрат на процесс Цели работы: получить практические навыки оценки затрат на процесс; научиться строить модели затрат на процесс; – научиться оформлять отчет о затратах.
4	Методы и инструменты управления качеством. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA)	Построение модели предупреждения, оценки и отказов Цели работы получить практические навыки оценки затрат на предупреждение, оценку и отказы, научиться строить модель предупреждения, оценки и отказов, научиться создавать программу улучшения качества и снижения затрат.
5	Методы и инструменты управления качеством.	Идентификация видов потерь в процессе Цели работы: получить практические навыки выявления потерь в процессе, научиться определять причины потерь, – научиться исключать потери.
6	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 1)	Идентификация видов потерь в процессе Цели работы: получить практические навыки выявления потерь в процессе, научиться определять причины потерь, – научиться исключать потери.
7	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 2)	Разработка системы КАНБАН между двумя производственными участками Цели работы: научиться выявлять в процессе места, где может быть применена система «вытягивания»; приобрести практические навыки в составлении карточек КАНБАН; получить опыт в организации перемещения карточек КАНБАН.

№	Наименование темы	Содержание темы
8	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 3)	Создание системы 5 S на линии сборки авторучек Цели работы: научить планировать создание системы 5 S; получить практические навыки создания системы 5 S.

7.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Перечень вопросов, включенных в каждую из тем программы, позволяет достаточно полно охарактеризовать теоретические основы различных элементов и процессов в области управления качеством, а также проанализировать отечественный и зарубежный опыт решения конкретных проблем в этой области. Однако для более глубокого изучения отдельных тем программы необходима самостоятельная подготовка к выполнению практических работ и их индивидуальная защита.

№ п/п	Номер раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоемкость в академических часах
1	Опыт применения и развития систем менеджмента качества	Подготовка докладов презентаций по практической работе №1	4
2	Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	Подготовка к выполнению практической работы № 2.	4
3	Оценка системы менеджмента качества. Контроль качества, оценка результативности СМК и удовлетворенности потребителей	Подготовка к защите практической работы № 2. Подготовка к выполнению практической работы №3	4
4	Методы и инструменты управления качеством. Структурирование функции качества.	Подготовка к защите практической работы № 3. Подготовка к выполнению практической работы №4	4
5	Методы и инструменты управления качеством. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA)	Подготовка к защите практической работы №4. Подготовка к выполнению практической работы №5.	4
6	Методы и инструменты управления качеством.	Подготовка к защите практической работы №5. Подготовка к выполнению практической работы №6.	4
7	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 1)	Подготовка к защите практической работы №6. Подготовка к выполнению практической работы №7.	4
8	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 2)	Подготовка к защите практической работы №7. Подготовка к выполнению практической работы №8.	4

№ п/п	Номер раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоемкость в академических часах
9	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 3)	Подготовка к защите практической работы №8.	5.8
	Всего		37,8

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Процедуры и методы менеджмента качества [Электронный ресурс]: сб. учеб. - метод. материалов по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент организации»/ АмГУ, Эк. ф.; сост. Н. А. Бабкина- Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2017.- 48 с. - Режим доступа: http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/9099.pdf **открывается другая книга**

8.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе обучения студентов применяются интерактивные формы обучения. Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность работы обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда кафедры экономической безопасности и экспертизы обеспечивает: доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах; фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы; проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует действующему законодательству РФ.

В случае реализации программы в сетевой форме требования к реализации программы обеспечиваются совокупностью ресурсов материально-технического и учебно-методического обеспечения, предоставляемого организациями, участвующими в реализации программы в сетевой форме.

При изучении теоретического материала обязательно осуществляется его «привязка» к практике и будущей профессиональной деятельности студентов и используются следующие образовательные технологии: разбор конкретных ситуаций как для иллюстраций теоретических моделей, так и в целях выработки навыков применения теории при осуществлении контроля достоверности заявленных кодов товаров, тренинги в виде мозгового штурма, разбор отдельных вопросов по теме дисциплины. Активные формы обучения занимают 50% всего

учебного времени: работа в малых группах; использование принципа диалогового общения; метод мозгового штурма.

Чтение лекций по данной дисциплине проводится в интерактивной форме с использованием презентаций, позволяющих четко структурировать материал, экономить время, затрачиваемое на написание формул, схем, классификаций и других сложных объектов, демонстрировать нормативные документы с официальных сайтов, что дает возможность увеличить объем излагаемого материала.

На практических занятиях применяются следующие активные методы обучения: методы коллективного анализа ситуаций, работа в малых группах, метод группового решения творческих задач.

Внеаудиторная работа проводится в форме обязательных консультаций и индивидуальных занятий со студентами (помощь в понимании тех или иных теоретических и практических инструментов, подготовка презентаций, тезисов для студенческих научных конференций и т.д.).

Объем занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 18 академических часов

№ п/п	Разделы	Форма (вид) интерактивного обучения	Трудоемкость в академических часах
			практические работы
1	Создание, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Идентификация и моделирование процессов	2
2	Оценка системы менеджмента качества. Контроль качества, оценка результативности СМК и удовлетворенности потребителей	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Построение «Дома качества»	2
3	Методы и инструменты управления качеством. Структурирование функции качества.	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Построение модели затрат на процесс.	2
4	Методы и инструменты управления качеством. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA)	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Построение модели предупреждения, оценки и отказов.	2
5	Методы и инструменты управления качеством.	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Идентификация видов потерь в процессе.	2
6	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 1)	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Построение карты потока единичных изделий.	2
7	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 2)	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Разработка системы КАНБАН между двумя производственными участками	2

№ п/п	Разделы	Форма (вид) интерактивного обучения	Трудоемкость в академических часах
			практические работы
8	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций (часть 3)	Работа в группах, выполнение мини-проектов: Создание «5S» на линии сборки авторучек.	2
	Итого		16

9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, а также методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков отражены в фонде оценочных средств по дисциплине.

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине

1. Понятие менеджмента качества.
2. Методы планирования деятельности организации в области качества и методы планирования качества продукции.
3. Методы организации качества.
4. Организационная структура, информационно-коммуникационные системы.
5. Инструменты, ориентированные на сотрудников и корпоративную культуру.
6. Организация контроля качества.
7. Семь простых инструментов контроля качества: значение и интерпретация.
8. Методы статистического приемочного контроля.
9. Обеспечение качества.
10. Бенчмаркинг: понятие, виды и этапы.
11. Сертификация: понятие, цели и формы.
12. Улучшение качества.
13. Постепенное улучшение («Кайдзен»).
14. Проекты прорыва (инновации).
15. Стратегия «Шесть сигм».
16. Планирование качества продукции на основе составления базовой матрицы QFD.
17. Проведения FMEA-анализа.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

а) основная литература

1 Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblionline.ru/bcode/446790>

б) дополнительная литература

1 Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Из-

дательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/454557>

2 Сатаева, Д. М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией : учебное пособие / Д. М. Сатаева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-4487-0295-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76991.html>

3 Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10557-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/430852>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

№	Наименование	Описание
1	Операционная система MSWindows 7 Pro, Операционная система MSWindows XP SP3	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/KHB 17 от 01 марта 2016 года
2	Операционная система MS Windows 10 Education	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору -Сублицензионный договор № Tr000074357/KHB 17 от 01 марта 2016 года
3	Электронно-библиотечная система IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система IPRbooks - научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.
4	Электронная библиотечная система «Юрайт» https://www.biblio-online.ru/	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых Федеральных государственных стандартов.

г) профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

№	Наименование	Описание
1	«Консультант Плюс»: кодексы, законы, указы, постановления правительства РФ	Компьютерная справочная правовая система в России. Реализованы все современные возможности для поиска и работы с правовой информацией
2	«Кодекс»: информационно-правовая система	Информационно-правовая система, новости юриспруденции всех органов власти Российской Федерации, консультации ведущих юристов и комментарии компетентных специалистов
3	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методика изучения дисциплины строится на основе сочетания теоретического обучения с проведением практических занятий. Поэтому в содержательной части рабочей программы представлены теоретические вопросы, а также дан перечень практических занятий, позволяющих бакалаврам показать знания сущности и необходимости повышения качества, экономической эффективности улучшения качества, проблем и методов современного управления качеством, что позволит пользоваться специальной литературой для дальнейшего углубления полученных знаний.

Структура курса дает возможность изучить отечественный и зарубежный опыт системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того, студенты смогут иметь достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих специалистов менеджеров приобретает знание методов и процедур менеджмента качества в организации.

На практических занятиях студенты формируют навыки идентификация и моделирование процессов, построения «Дома качества», построения модели затрат на процесс, построения модели предупреждения, оценки и отказов, идентификация видов потерь в процессе, построения карты потока единичных изделий, разработки системы КАНБАН между двумя производственными участками, создания «5S» на примере линии сборки авторучек.

Практические занятия имеют своей целью:

закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;

расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным проблемам управления качеством, технического регулирования, метрологии и подтверждения соответствия;

формирование умений и навыков пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовности к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов;

сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;

осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Для эффективного изучения теоретической части дисциплины целесообразно:

–построить работу по основным этапам, соответствующим предложенным темам лекционного материала, планам занятий и примерным вопросам для самостоятельной работы;

–проверить свои знания по контрольным вопросам;

–прояснить содержание ключевых понятий;

–внимательно ознакомиться с основной и дополнительной литературой по соответствующим темам.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие средства:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;

- методические указания и пособия;

- задания для закрепления теоретического материала;

- электронные версии федеральных законов, учебников, методических указаний для выполнения практических заданий и самостоятельной работы.

Для эффективного изучения практической части дисциплины целесообразно:

- систематически выполнять подготовку к практическим занятиям по предложенным преподавателем темам;

- своевременно выполнять практические задания, подготавливать доклады или рефераты.

В процессе лекционного курса студентам следует систематизировать излагаемый материал, определить основные пути и средства достижения задач.

Обучаемые должны тщательно спланировать учебное время, поэтапно решать задачи по подготовке к практическим занятиям.

Практические занятия - это особая форма учебно-теоретических занятий, которая, как правило, служит дополнением к лекционному курсу. Практическое занятие обычно посвящено детальному изучению отдельной темы и, в отличие от лекции, проводится в каждой студенческой группе отдельно.

При подготовке к практическому занятию:

проанализируйте цели и основные проблемы, вынесенные на обсуждение;

внимательно прочитайте материал, освещенный преподавателем по этой теме на лекции;

изучите рекомендованную литературу, делая при этом выписки, которые понадобятся при обсуждении на практическом занятии;

сформулируйте свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обоснуйте;

запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на семинаре совместно обсудить их и получить на них ответы.

Самостоятельная работа (далее СРС) - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

СРС в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Государственным стандартом предусматривается, как правило, 50% часов из общей трудоемкости дисциплины на самостоятельную работу студентов. В связи с этим, обучение в ВУЗе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части - процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- углубление и расширение теоретических знаний;

- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие исследовательских умений;

- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговому зачету.

Итоговый контроль качества знаний бакалавров по данной дисциплине осуществляется на зачете.

1. Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины (с учётом рекомендованной литературы, лекционных, практических и самостоятельных занятий).

2. Для промежуточной проверки усвоения содержания дисциплины проводится защита бакалаврами практических заданий и занятий.

3. Зачет по курсу проводится по предложенным вопросам к зачету.

4. На зачет по курсу студент предоставляет:

- полный конспект лекций;
- оформленные отчеты по практическим работам.

«Зачтено» выставляется студенту, обнаружившему систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, а также усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии. Студент свободно оперирует терминами, ориентируется в дополнительных источниках информации по данной проблеме.

«Не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные и существенные ошибки в выполнении заданий; студент не владеет терминологическим аппаратом по учебной дисциплине, его знания носят бессистемный, отрывочный характер, при ответе допускается много неточностей.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского и лабораторного типа, 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 и выполнения практических работ используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Библиотека имеет рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

При использовании электронных изданий вуз обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в сеть Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

В вузе используется электронно-библиотечной системы (электронной библиотеки). Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25% обучающихся.

Обучающимся обеспечен доступ, в том числе удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен программами учебных дисциплин и ежегодно обновляется.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, состав которого определен программами учебных дисциплин.

Доступные для студентов компьютеры включены в корпоративную сеть университета и сеть кафедр с возможностью выхода в Интернет.

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.