

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан факультета экономики



В.С. Отто

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и управление качеством

Уровень основной профессиональной образовательной программы
бакалавриат

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис в сфере консалтинговых и деловых
услуг

Форма обучения: заочная

Сроки освоения ОПОП: нормативный 4 года 6 мес.

Факультет экономики

Кафедра национальной экономики и регионального развития

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством» является овладение обучающимися компетенциями в области теории и практики обеспечения и оценки требуемого качества процессов оказания консалтинговых и деловых услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОПВУЗА

2.1. Учебная дисциплина «Стандартизация и управление качеством» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1.

2.1. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие дисциплины предыдущего уровня образования:

Математика
Информатика

2.2. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Экспертиза и диагностика объектов сервиса
Управление проектами
Проектирование процесса оказания услуг

2.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК), компетенций.

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	основные понятия, принципы, методы управления качеством; системы управления качеством продукции; основные виды затрат на качество.	оценить уровень качества продукции, применять статистические методы в контроле качества; определять экономическую эффективность управления затратами на обеспечение качества	методикой определения эффективности управления качеством
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	государственную систему стандартизации РФ; международную практику сертификации	применять нормативные документы по качеству в практической деятельности	опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами по

					качеству, необходимыми в практической деятельности
		ОПК-3.3.Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	методы организации работы по совершенствованию качества;	проектировать системы управления качеством продукции; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии;	опытом организации работы по совершенствованию качества

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	курс	
		1	2
		Часов	
1	2	3	4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)	18	10	8
В том числе:			
Лекции (Л)	8	4	4
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	10	6	4
Лабораторные работы (ЛР)			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	185	58	127
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>			
Курсовая работа	КП		
	КР		
Другие виды СРС:			
Изучение и конспектирование литературы по дисциплине	70	20	50
Подготовка к семинарским занятиям	70	20	50
Подготовка доклада и индивидуального задания	45	18	27
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	4	4
	экзамен (Э)	9	9
ИТОГО:	часов	216	72
Общая трудоемкость	зач. ед.	6	2
			144
			4

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
1л	1	Сущность стандартизации	Цели, задачи стандартизации. Основные принципы стандартизации. Основные нормативные документы по стандартизации. Виды стандартов. Категории стандартов.
	2	Организация работ по стандартизации	Органы и службы стандартизации. Государственная система стандартизации (ГСС). Порядок разработки и применения национальных стандартов и технических регламентов. Международные организации по стандартизации.
	3	Методы стандартизации	Упорядочение объектов стандартизации. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции. Агрегатирование. Комплексная и опережающая стандартизация.
	4	Стандартизация систем управления качеством	Понятие системы управления качеством. Стандарты, обеспечивающие качество продукции. Характеристика стандартов системы ИСО.
	5	Стандартизация работ и услуг	Роль технических комитетов в создании фонда стандартов по работам и услугам. Специфика фонда нормативных документов на работы и услуги. Стандарт на модель обеспечения качества работ и услуг. Основные проблемы стандартизации работ и услуг.
2з	6	Основные категории и понятия управления качеством	Цели и задачи курса «Управление качеством». Понятие качества. Многоаспектность качества. Составляющие качества услуги и товара. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции. Процесс «создания качества». Пирамида качества. Управление качеством: основные понятия. Функции управления качеством. Механизм управления качеством
	7	Развитие теории и практики управления	Эволюция мышления в области управления качеством. Основные этапы развития систем

	качеством	<p>качества. Стадии (фазы) философии обеспечения качества. Отечественный опыт управления качеством продукции: система БИП, СБТ, КАНАРСПИ, КСУКП и др.</p> <p>Модели и современные концепции качества: «петля качества», круг (цикл) Деминга.</p> <p>Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM).</p> <p>Премии в области качества.</p>
8	Экономические аспекты качества	<p>Качество и конкурентоспособность продукции. Затраты на качество и их классификация. Организация учета, измерения и анализа затрат на обеспечение качества продукции. Экономический эффект от повышения качества продукции.</p>
9	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством	<p>Квалиметрия как наука. Показатели качества. Методы оценки показателей качества продукции.</p>
10	Инструментарий качества	<p>Методы управления качеством. Классификация методов управления качеством.</p> <p>Статистические методы контроля качества продукции. Инструментарий качества. Экспертные методы.</p>
11	Контроль качества продукции	<p>Контроль качества продукции. Классификация контрольных операций.</p> <p>Технический контроль. Основные виды технического контроля качества. Входной контроль качества. Роль, задачи и функции службы качества в организации.</p>
12	Стандартизация в управлении качеством	<p>Техническое регулирование качества продукции. Области и объекты технического регулирования. Виды технических регламентов.</p> <p>Стандартизация: понятие, функции, цели, задачи, разновидности, принципы и методы.</p> <p>Правовые основы стандартизации. Нормативные документы по стандартизации: категории стандартов, их характеристика.</p> <p>Организация работ по стандартизации. Функции Госстандарта Российской Федерации. Организации по стандартизации.</p> <p>Международные стандарты в области управления качеством. Стандарты серии ISO 9000: назначение, состав и структура стандартов, краткая их характеристика.</p> <p>Стандарты ИСО в области защиты окружающей среды.</p> <p>Эффективность работ в области</p>

			стандартизации.
	13	Метрологическое обеспечение качества продукции	Метрология как деятельность по обеспечению качества продукции и ее роль в обеспечении качества. Метрологическое обеспечение. Классификация измерений. Государственная метрологическая служба. Государственный метрологический контроль и надзор. Международные метрологические организации.
	14	Сертификация в управлении качеством	Сущность сертификации. Виды сертификации. Система сертификации ГОСТ Р и органы сертификации. Схемы сертификации. Применение схем сертификации. Порядок проведения сертификации. Виды сертификатов соответствия. Особенности сертификации услуг, производства. Сертификация систем качества. Международная сертификация. Экономическая оценка работ по сертификации продукции.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 185 часов.

Видами СРС являются:

- изучение и конспектирование литературы по дисциплине;
- подготовка к семинарским занятиям;
- подготовка доклада и индивидуального задания

Формами текущего контроля успеваемости являются

- собеседование по темам семинарских занятий;
- презентация доклада на семинарском занятии;
- письменный отчет по индивидуальному заданию.

4.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

(см. Фонд оценочных средств)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / А.Г. Сергеев - Москва : Юрайт, 2015. - 321 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/8854541A-5C2E-4707-8E94-69B11492EA79/upravlenie-marketingom (дата обращения: 21.08.2019).
2.	Стандартизация и оценка соответствия. – Минск : Вышэйшая школа, 2012.

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Москва : Юрайт, 2010. - 258 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454084&sr=1 (дата обращения: 21.08.2019).
2.	Дерюшева Т.В. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Новосибирск : НГТУ, 2011. https://biblio-online.ru/book/8854541A-5C2E-4707-8E94-69B11492EA79/upravlenie-marketingom

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
2. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 21.08.2019).
4. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
5. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 21.08.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
3. Министерство образования и науки РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://минобрнауки.рф/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
4. Министерство финансов Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.minfin.ru/ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
5. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru/minec/main>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
6. Правительство Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. - Режим доступа: <http://www.government.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
7. РБК [Электронный ресурс]: информационно-аналитический сайт. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
8. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: портал. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
10. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
11. Экономика и жизнь [Электронный ресурс]: консультационно-аналитический портал. – Режим доступа: <https://www.eg-online.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
12. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс]: федеральный образовательный портал. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).

5.5. Периодические издания

1. Управление качеством. - Москва: Издательский дом "Панорама". - Изд. с

2003 года. — Ежемес. — - ISSN 2074-9945. — Текст : электронный // https://nsuem.ru/library/periodicals/materials/arhiv_nomerov/upravlenie-kachestvom-.php (дата обращения: 30.01.2020).

2. Вестник Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии / ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ». — Москва, 2019.- . — Периодичность выпуска – один раз в два месяца Свидетельство о регистрации СМИ: ПИ № ФС77-21466 от 21.07.2005, выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Учредитель: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ISSN 1994-6929 – Текст : электронный // http://www.gostinfo.ru/pages/Archive_vestnik/02_2019/ (дата обращения: 30.01.2020).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: лекционные аудитории, оснащенные видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: качество, конкурентоспособность, международные и национальные стандартами

<p>Практические занятия (семинар)</p>	<p>Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, ресурсов Интернета, рекомендованных к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студент может самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и подготовить по нему электронную презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенных рекомендаций преподавателя (устных или письменных).</p> <p>При подготовке к семинарским занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической, научной литературы и электронных ресурсов. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, электронных презентаций лекций и др.</p>
<p>Подготовка к зачету, экзамену</p>	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, полученные данные о деятельности обеспечивающей требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p>

8. 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА (указывается при наличии):

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2019-0142 от 30/03/2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО)