


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

Утверждаю
Декан факультета
социологии и управления


П.Е. Кричинский
30 августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством

Уровень основной профессиональной образовательной программы
бакалавриат

Направление подготовки 38.03.03. Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки Управление персоналом

Форма обучения заочная

Сроки освоения ОПОП нормативный 4,5 года

Факультет социологии и управления

Кафедра управления персоналом

Рязань, 2018

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины **Управление качеством** является формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи дисциплины:

- формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия);
- проводить анализ рынка продукции и услуг;
- выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции;
- анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению;
- применять новые, более эффективные средства контроля качества;
- участвовать в проведении испытаний на производстве;
- участвовать в процессе сертификации производства и продукции.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина **Управление качеством** относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Статистика

Основы теории управления

Управление персоналом организации

Экономическая теория

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

Инновационный менеджмент в управлении персоналом

Управление профессиональным обучением

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Знать, уметь, владеть
1.	ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Знать основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; уметь анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений; владеть навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством
2.	ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Знать методологию и терминологию управления качеством; уметь проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством; выявлять существующие в организации проблемы, проверки качества предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции; владеть навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов
3.	ПК-9	способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски	Знать основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления; уметь использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла, правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества, выявлять и анализировать специфические риски; владеть навыками решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; навыками выявления и анализа рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; потребностью в постоянном продолжении образования в области качества

2.5 Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
Управление качеством					
Цель дисциплины		формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Знать основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; уметь анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений; владеть навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности, в работе с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством	Лекции Практические занятия Самостоятельная работа	Домашние задания Собеседование Контрольная работа Тестирование письменное, компьютерное Защита творческих заданий Экзамен	ПОРОГОВЫЙ: иметь общие представления об основных понятиях управления качеством, различных видах систем обеспечения качества; рекомендациях российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; уметь анализировать нормативную документацию для принятия управленческих решений ПОВЫШЕННЫЙ: уверенно владеть категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;

					<p>навыками работы с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством</p>
ОПК-2	<p>способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений</p>	<p>Знать методологию и терминологию управления качеством; уметь проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством, выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции; владеть навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии,</p>	<p>Лекции Практические занятия Самостоятельная работа</p>	<p>Домашние задания Собеседование Контрольная работа Тестирование письменное, компьютерное Защита творческих заданий Экзамен</p>	<p>– ПОРОГОВЫЙ: знать в общем представлении методологию и терминологию управления качеством; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла; уметь проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством; выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг, персонала и выпускаемой продукции</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p>

					Эффективно проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов; решать практические задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-9	способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски	Знать основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления; уметь использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла, правильно производить выбор методов и инструментов измерения качества,	Лекции Практические занятия Самостоятельная работа	Домашние задания Собеседование Контрольная работа Тестирование письменное, компьютерное Защита творческих заданий Экзамен	ПОРОГОВЫЙ: знать в общем представлении методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества; правильно производить выбор

		выявлять и анализировать специфические риски; владеть навыками решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; навыками выявления и анализа рисков, применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; потребностью в постоянном продолжении образования в области качества			методов и инструментов измерения качества; выявлять и анализировать риски ПОВЫШЕННЫЙ: решать практические задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; владеть потребностью в постоянном продолжении образования в области качества
--	--	--	--	--	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы	
		№ 3	№4
		часов	часов
1	2	3	4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	20	12	8
В том числе:			
Лекции (Л)	8	6	2
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	12	6	6
Лабораторные работы (ЛР)			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	115	60	55
В том числе	-	-	-
<i>СРС в семестре:</i>			
Курсовая работа	КП		
	КР		
Другие виды СРС:	-	-	-
Изучение и конспектирование нормативной, научной, специальной и учебной литературы	24	12	12
Подготовка научного сообщения	24	12	12
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.	24	12	12
Выполнение индивидуальных (групповых) творческих заданий, докладов	24	12	12
Выполнение тестовых заданий	19	12	7
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),		
	экзамен (Э)	9	9
ИТОГО: Общая трудоемкость	144 часов 4 зач. ед.		144 4

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ курса	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
3-4	1	Общие понятия и функции управления качеством	
		1.1. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	Качество, продукция, уровень качества продукции
		1.2. История развития систем управления качеством	Фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды
		1.3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Показатели качества продукции: назначение; надежность, сохраняемость; эргономичность и эстетичность; технологичность; стандартизация и унификация; патентно-правовые показатели; экологические показатели; безопасность; транспортабельность
		1.4. Механизм управления качеством	Прогнозирование и планирование технического уровня и качества, регулирование качества продукции, контроль качества продукции, учет и анализ изменений, правовое, информационное, материально-техническое, кадровое, организационное, техническое обеспечение, испытание продукции
		1.5. Планирование процесса управления качеством	планирование качества продукции, планирование процесса
		1.6. Контроль, учёт и анализ процессов управления качеством	Контроль, виды контроля, система контроля качества, методы контроля качества -инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта, диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы (Ишикавы); - инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта), диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов); - инструменты анализа качества

		(функционально-физический анализ, функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ); - инструменты проектирования качества (развертывание функций качества (QFD), теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов, анализа дефектов и их причин (технический контроль, самопроверка или самоконтроль, ревизия (проверка)
2	Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)	
	2.1. Принципы менеджмента качества	Ориентация организации на потребителя. Роль руководства. Вовлечение сотрудников. Процессный подход. Системный подход к управлению. Постоянное совершенствование. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
	2.2. Принципы обеспечения и управления качеством	1. Принципы технического характера (конструктивные, технологические, метрологические и т.д.); 2. Принципы экономического характера (финансовые, нормативные, материальные и т.д.); 3. Принципы социального характера (организационные, правовые, кадровые и т.д.). Факторы качества
	2.3. Системный подход в управлении качеством на предприятии	Система, системный анализ, внешняя среда, вход, выход, обратная связь
	2.4. Взаимодействие с внешней средой и политика в области качества	Миссия, видение, политика в области качества, стратегия предприятия
	2.5. Процессный подход в деятельности предприятия (организации)	Принципы процессного подхода (принцип взаимосвязи процессов, востребованности процесса, документирования процессов, контроля процесса, ответственности за процесс) Ключевые элементы процесса (вход процесса; выход процесса; ресурсы; владелец процесса; потребители и поставщики процесса; показатели процесса).
3	Обеспечение функционирования СМК	
	3.1. Стандартизация в системе управления качеством	Стандартизация, цели, принципы, международная, национальная

		стандартизация, стандарт
	3.2. Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства.	Сертификация, система сертификации. сертификат
	3.3. Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	Аудит, виды аудитов, программа аудита, несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия
	3.4. Действия по реагированию на риски и возможности в СМК	Риск, виды рисков, возможности, вероятность риска, управление рисками, планирование управления рисками, выявление рисков, анализ и оценка приоритетности
	3.5. Лидерство, руководство и взаимодействие в системе менеджмента качеством	Лидер, руководитель, команда, коллектив, признаки коллектива, взаимодействие

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ курса	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
3-4	1	Общие понятия и функции управления качеством	2		4	30	36	
	2	Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)	4		4	30	38	
	3	Обеспечение функционирования СМК	2		4	55	61	
							9	экзамен
		ИТОГО за семестр	8		12	115	144	

2.3. Лабораторный практикум - нет

2.4. Примерная тематика курсовых работ (не предусмотрены)

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ курса	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
3-4	1.	Общие понятия и функции управления качеством	Изучение и конспектирование специальной и учебной литературы Подготовка научного сообщения Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям. Выполнение индивидуальных (групповых) творческих заданий, докладов. Выполнение тестовых заданий	2ч.х 5 1ч.х 5 1ч.х 5 1ч.х 5 1ч.х 5
	2.	Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)	Изучение и конспектирование специальной и учебной литературы Подготовка научного сообщения Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, докладов Выполнение индивидуальных (групповых) творческих заданий. Выполнение тестовых заданий	2ч.х 5 1ч.х 5 1ч.х 5 1ч.х 5 1ч.х 5
	3.	Обеспечение функционирования СМК	Изучение и конспектирование специальной и учебной литературы Подготовка научного сообщения Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, докладов. Выполнение индивидуальных (групповых) творческих заданий. Выполнение тестовых компьютерных заданий	2ч.х 10 1ч.х 10 1ч.х 10 1ч.х 10 1ч.х 5
Итого				115

3.2 График работы студента в семестре (Заполняется для очной формы обучения)

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям
Семинарские занятия, как правило, требуют научно-теоретического обобщения

литературных источников, и помогают глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками, учебниками .

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются после лекций или в электронном виде с комментариями основных вопросов плана семинара.

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо, просмотреть страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем необходимо поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам.

Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

1й – организационный;

2й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы нужно стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

При выступлении на занятии в публичном выступлении необходимо раскрыть и объяснить основные положения. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал. Для этого большое значение имеют навыки конспектирования. Конспект может иметь следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

- План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.
- Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.
- Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.
- Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

При подготовке к семинару рекомендуется еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Нельзя выступление сводить к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Преподаватель может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

3.3.1. Темы докладов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. *Фонд оценочных средств*)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

а. Основная литература

№ п/п	Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Курс	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / А. П. Агарков. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 204 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
2.	Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. – Москва : Юрайт, 2018. – 404 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/425062 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
3.	Горбашко, Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 352 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/431758 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
4.	Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–

в. Дополнительная литература

№ п/п	Автор(ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Курс	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. – Москва : Юрайт, 2018. – 475 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/425159 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
2.	Коноплев, С. П. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / С. П. Коноплев. – Москва : ИНФРА-М, 2012. – 252 с.	1-3	3,4	5	–
3.	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 172 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/434105 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
4.	Ржевская, С. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : практикум : учебное пособие / С. В. Ржевская. – Москва : Логос, 2009. – 288 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84882 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
5.	Салдаева, Е. Ю. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 156 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
6.	Салихов, В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. –	1-3	3,4	ЭБС	–

	Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512 (дата обращения: 22.08.2018).				
7.	Тебекин, А. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 410 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/431901 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
8.	Тепман, Л. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Н. Тепман ; под ред. В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 352 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
9.	Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Байдаков [и др.] ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный ун-т, Кафедра «Менеджмент». – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 136 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
10.	Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. – 2-е изд., испр. – Москва : Юрайт, 2018. – 323 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/433472 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
11.	Федоров, В. А. Педагогические технологии управления качеством профессионального образования [Текст] : учебное пособие / В. А.	1-3	3,4	5	–

	Федоров, Е. Д. Колегова. – Москва : Академия, 2008. – 208 с.				
12.	Эванс, Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Эванс. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 671 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700 (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭБС	–
Периодические издания					
1.	Качество. Инновации. Образование [Электронный ресурс] : ежемесячный научно-практический журнал / изд. : Европейский центр по качеству. – 2002 - . – Москва, 2018 - . – Ежемес. – ISSN 1999-513X. – Режим доступа: http://library.rsu.edu.ru (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭР	–
2.	Стандарты и качество [Электронный ресурс] : международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / учредители : Росстандарт, Всероссийская организация качества, ООО «РИА «Стандарты и качество»; изд. : ООО «РИА «Стандарты и качество». – 1927 - . – Москва, 2018 - . – Ежемес. – ISSN 0038-9692. – Режим доступа: http://library.rsu.edu.ru (дата обращения: 22.08.2018).	1-3	3,4	ЭР	–

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

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 22.08.2018).
2. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru> , свободный (дата обращения: 22.08.2018).
3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 22.08.2018).
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: 22.08.2018).
5. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 22.08.2018).

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

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 22.08.2018).
2. Менеджер образования [Электронный ресурс] : портал информационной поддержки руководителей образовательных учреждений. – Режим доступа: <https://www.menobr.ru/>, свободный (дата обращения: 22.08.2018).
3. Статистика российского образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stat.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 22.08.2018).
4. Центр оценки качества образования ИСМО РАО [Электронный ресурс] : [официальный сайт]. – Режим доступа: <http://www.centeroko.ru/>, свободный (дата обращения: 22.08.2018).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный.

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.*

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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 стандартов ИСО. 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, показатель качества, процесс, процессный и системный подход, риски и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций,

	подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с нормативными документами (стандартами ИСО).
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Доклад	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Сформулировать выводы.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины.
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Использование слайд-презентаций при проведении лекций и практических занятий.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса отсутствуют

Набор ПО в компьютерных классах	
Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows Pro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений FastStoneImageViewer	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемое ПО
Набор ПО для кафедральных ноутбуков	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузер изображений FastStoneImageViewer	свободно распространяемое ПО
PDF ридер FoxitReader	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC media player	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемое ПО

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции или её части	Наименование оценочного средства
1.	Общие понятия и функции управления качеством	ОПК–1, ОПК–2, ПК–9	зачет
2.	Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (в организации)		
3.	Обеспечение функционирования СМК		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК 1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	знать	
		1 основные понятия управления качеством	ОПК1 З1
		2 различные виды систем обеспечения качества	ОПК1 З2
		3 рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции	ОПК1 З3
		уметь	
		1 работать с российскими стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции	ОПК1 У1
		работать с международными стандартами серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции	ОПК1 У2
		3 анализировать нормативную документацию по вопросам управления качеством	ОПК1 У3
		владеть	
1 категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения	ОПК1 В1		

		2 навыками работы с управленческой литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством	ОПК1 В2
		3 навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	ОПК1 В3
ОПК 2	способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	знать	
		1 методологию управления качеством;	ОПК2 З1
		2 современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла	ОПК2 З2
		3 терминологию управления качеством	ОПК2 З3
		уметь	
		1 проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством	ОПК2 У1
		2 выявлять существующие в организации проблемы,	ОПК2 У2
		3 проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции	ОПК2 У3
		владеть	
		1 навыками проектирования системы управления качеством продукции,	ОПК2 В1
2 навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии	ОПК2 В2		
навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов	ОПК2 В3		
ПК 9	способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски	знать	
		1 основные понятия и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления	ПК9 З1
		2 знать методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах	ПК9 З2
		3 методы организации работы по совершенствованию качества;	ПК9 З3
		уметь	
1 уметь использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня	ПК9 У1		

		качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла	
		2 правильно производить выбор методов и инструментов измерения качеств	ПК9 У2
		3 выявлять и анализировать специфические риски	ПК9 У3
		владеть	
		1 навыками решения практических задачи по управлению качеством на производстве и в сфере услуг; навыками выявления и анализа рисков	ПК9 В1
		2 применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения;	ПК9 В2
		3 потребностью в постоянном продолжении образования в области качества	ПК9 В3

КОМПЛЕКТ ПРИМЕРНЫХ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

№	*Содержание оценочного средства (вопросы к зачету)	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Понятие качества. Эволюция качества.	ОПК1 31 В12 У3 ОПК2 31
2.	История развития качества. Фаза отбраковки (Генри Эмерсон, Ф. У. Тейлора, Г. Форд).	ОПК1 31 В12 ОПК2 31
3.	История развития качества. Фаза контроля качества (Уолтер Эндрю Шухарт)	ОПК1 31 В12 ОПК2 31 ПК9312
4.	История развития качества. Фаза управления качеством (Уильям Эдвард Демин, Джозеф Джуран, Фил Кросби, Каору Исикава (Ишикава), Генити Тагучи).	ОПК1 31 В12 ОПК2 31 ПК9312
5.	История развития качества. Фаза менеджмента качества (TQC, TQM).	ОПК1 312 В12 ОПК2 31
6.	История развития качества. Фаза качества среды (ИСО 14000).	ОПК1 31 В12 ОПК2 31
7.	Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.	ОПК1 3123 В1 ОПК2 У123 ПК931
8.	Показатели качества продукции.	ОПК1 31 В1 ОПК2У23

		ПК931В2
9.	Классификация методов управления качеством.	ПК9312 У2
10.	Инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
11.	Инструменты контроля качества (диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
12.	Инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
13.	Инструменты управления качеством (матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта)).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
14.	Инструменты управления качеством (диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
15.	Инструменты анализа качества (функционально-физический анализ).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
16.	Инструменты анализа качества (функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
17.	Инструменты проектирования качества (развертывание функций качества (QFD)).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
18.	Инструменты проектирования качества (теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов...).	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК932 У23 В1
19.	Сертификация продукции. Понятие и классификация признаков сертификации продукции.	ОПК1 33 У1 В2 ОПК2 У13
20.	Стандартизация продукции в России. Понятие и виды стандартов.	ОПК1 33 У1 В2 ОПК2 У13
21.	Структура и основное содержание стандартов ISO.	ОПК1 33 У1
22.	Структура и основное содержание ISO 9001-2015.	ОПК1 33 У1
23.	Планирование качества как процесс управления качеством.	ОПК1 31В12 ОПК2 В123
24.	Система менеджмента качества.	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК931
25.	Содержание и принципы менеджмента качества.	ОПК1 31 ОПК2 31 ПК931
26.	Процессный подход в СМК.	ОПК1 3123 У1В12 ОПК2 В23 ПК931
27.	Система оценки деятельности управления качеством.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
28.	Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
29.	Действия по реагированию на риски и возможности в СМК.	ОПК1 В1

		ПК9В1 У3
30.	Управление документированной информацией на предприятии с целью повышения качества.	ОПК1 У3
31.	Контроль продукции и работы предприятия (организации)	ОПК1 У3В3 ПК9 32
32.	Роль лидера в управлении качеством	ПК9 33В1
33.	Модель совершенствования на основе стандарта ISO 9004:2009.	ОПК1 33 У1
34.	Модель устойчивого развития организации Модели премий за качество.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
35.	Премия Деминга. Премия Болдриджа. Премия EFQM. Премия правительства РФ за качество.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
36.	Бенчмаркинг и самооценка деятельности организации	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
37.	Применение инструментов бенчмаркинга и самооценки для диагностики деятельности организации, определения направлений для улучшения.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
38.	Модель оценки RADAR	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
39.	Традиционные и прогрессивные методы управления качеством как часть реализации философии	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
40.	TQM в организации Инструменты управления качеством.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
41.	Современные подходы к оценке результативности и эффективности СМК.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12
42.	Оценка результативности процессов, в частности процессов управления персоналом.	ОПК2 32 ПК932 У123 В12

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене оцениваются по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине (Таблица 2.5 Рабочей программы дисциплины)

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.