

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.06.2022 17:05:01
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca164840368cb73509a95311605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

30.11.2021 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 декабря 2021 г.
протокол № 4
Председатель  Карх Д.А.



(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Методы обеспечения качества в бизнесе
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в бизнес-системах
Форма обучения	заочная
Год набора	2022

Разработана:
Доцент, к.х.н
Шарафутдинова Е.Н.

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 947)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения материала данной дисциплины является изучение роли управления качеством (QM) в управлении бизнесом, изучение основ разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации, которые позволяют QM стать одной из ключевых функций управления бизнесом.

Изучение дисциплины обеспечивает реализацию требований ФГОС ВО в области профессиональной деятельности выпускников осуществлять управленческую деятельность в организациях любой организационно-правовой формы, а также в органах государственного и муниципального управления.

Задачами курса выступают:

1. Изучение современных концепции менеджмента качества, в том числе систем стандартов качества, инструментов и методов управления качеством.
2. Изучение методов оценки затрат на менеджмент качества.
3. Проведение анализа, критического обобщения и оценки значение информации, связанной с качеством, для деятельности компании.
4. Формирование способности применять менеджмент качества для повышения конкурентоспособности предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
Зачет	144	16	4	12	124	4
Семестр 3						
Экзамен, Курсовая работа	144	20	0	20	115	4
	288	36	4	32	239	8

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
<p>ПК-10 Организация разработки, сопровождения подтверждения соответствия управления качеством продукции и услуг организации</p> <p>Организация внедрения, и системы качеством услуг в</p>	<p>ИД-1.ПК-10 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством и сертификации продукции и услуг</p> <p>Методы формирования показателей эффективности конкурентоспособности продукции и услуг</p> <p>Этапы и процедуры бизнес-проектирования</p> <p>Методы построения моделей исследуемых процессов, явлений и объектов</p> <p>Методы построения идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов</p> <p>Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг</p> <hr/> <p>ИД-2.ПК-10 Уметь: Формировать политику организации в области качества на основе современных методологий обеспечения конкурентоспособности продукции и услуг</p> <p>Прогнозировать технико-экономические показатели развития производства</p> <p>Проектировать системы управления качеством продукции в организации</p> <p>Применять методы внедрения системы управления качеством продукции на предприятии</p> <p>Контролировать функционирование системы управления качеством продукции в организации</p> <p>Анализировать и корректировать процессы управления жизненным циклом продукции и услуг (соответствующей отрасли национального хозяйства) с учетом механических, технологических, конструкторских, эксплуатационных, эстетических, экономических, управленческих параметров с использованием современных информационных технологий</p> <p>Анализировать методы организации и управления процессами при проектировании изделий и услуг</p> <p>Анализировать и корректировать процессы внутренних аудитов в организации</p> <p>Анализировать методы организации и управления процессами при подтверждении соответствия продукции (услуг)</p> <p>Применять основные технологии обеспечения качества при разработке изделий (оказании услуг) организаций</p> <p>Применять основные технологии обеспечения качества при разработке, изготовлении и эксплуатации изделий (оказании услуг) организации</p>

<p>ПК-10 Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации</p>	<p>ИД-3.ПК-10 Иметь практический опыт: Обеспечение функционирования и совершенствования действующей в организации системы менеджмента качества</p> <p>Обеспечение системности проводимых в организации работ по управлению качеством</p> <p>Руководство работами по формированию политики организации в области качества, определения ее основных направлений в соответствии со стратегией развития организации и мер по ее реализации</p> <p>Организация и координация разработки документов системы управления качеством, необходимых для ее функционирования</p> <p>Организация и координация разработки в организации планов качества</p> <p>Формирование структуры системы документооборота управления качеством продукции и услуг организации</p> <p>Планирование качества выпускаемой продукции путем формирования требований по качеству продукции на этапах маркетинговых исследований, разработки технических условий, производства</p> <p>Координация деятельности подразделений организации в области управления качеством</p> <p>Организация обучения персонала организации по вопросам управления качеством</p> <p>Представление отчетов руководителю организации о функционировании системы управления качеством и мерах по ее совершенствованию</p> <p>Организация проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества, действующей в организации, а также организация проведения внешних аудитов систем качества у поставщиков</p> <p>Организация проведения внешних аудитов системы управления качеством</p> <p>Анализ результатов деятельности за отчетный период по различным направлениям контроля качества продукции</p> <p>Сбор и оценка информации, необходимой для принятия управленческих решений</p>
---	--

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 3		275					
Тема 1.	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством.	53,5	0,5		6	47	
Тема 2.	Методы построения моделей и идентификации исследуемых производственных процессов и способы анализа информации о качестве исследуемых процессов, явлений и объектов.	56,5	0,5		7	49	

Тема 3.	Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации.	55	1	7	47	
Тема 4.	Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг.	54	1	6	47	
Тема 5.	Методы формирования показателей эффективности конкурентоспособности продукции и услуг. Затраты на	56	1	6	49	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-5	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из 4 заданий. В каждом задании представлена производственная ситуация, которую нужно проанализировать с помощью инструментов управления качеством, изученных на лекционных и практических занятиях Задание 1 выполняется по всем пунктам. Задание 2: по выбору обучающегося выполняется либо пункт 1, либо пункты 2 и 3. Задание 3: по выбору обучающегося выполняется пункт 1, либо пункт 2. Задание 4: выполняется для всех пунктов 1-10. Дополнительные пункты студенты выполняют по своему выбору частично или	Оценивается по 5-ти балльной шкале.
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
2 семестр (За)	Билет для зачета	Билеты, содержащие два вопроса.	Оценивается по 5-ти балльной шкале.
3 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Имеют вид экзаменационных билетов, содержащих три вопроса. Третий вопрос имеет практическую направленность.	Оценивается по 5-ти балльной шкале.
3 семестр (КР)	Курсовая работа (Приложение 3, 7)	Студентам предложено на выбор десять тем в рамках вопросов, рассматриваемых в данном предмете	Оценивается по 5-ти балльной шкале.

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством. Ретроспектива развития менеджмента качества и его нормативных основ.

Тема 2. Методы построения моделей и идентификации исследуемых производственных процессов и способы анализа информации о качестве исследуемых процессов, явлений и объектов. Основные принципы, подходы международного стандарта систем менеджмента качества в области анализа информации о качестве процессов и объектов производства на предприятии.

Тема 3. Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации. Иерархия методов и способов построения моделей контроля и управления качеством исследуемых процессов, явлений и объектов

Тема 4. Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг. Метод РФК для повышения качества продукции (услуги). Методология DMAIC. Приемы Lean Production.

Тема 5. Методы формирования показателей эффективности конкурентоспособности продукции и услуг. Затраты на качество. Сбор и оценка информации, необходимой для принятия управленческих решений. Формирование групп затрат на качество на предприятии.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством. Основные принципы и подходы международного стандарта в области формирования системы управления качеством на предприятии. Изучение семейств смежных стандартов в менеджменте качества.

Тема 2. Методы построения моделей и идентификации исследуемых производственных процессов и способы анализа информации о качестве исследуемых процессов, явлений и объектов. Оценка среды организации в обеспечении качества на предприятии. Анализ среды организации. Решение индивидуальных заданий.

Тема 3. Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации. Аналитических диаграммы. Комплексные методы решения проблем качества на предприятии. Комплексные методы решения проблем качества на предприятии. Решение кейсов.

Тема 4. Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг. Приложение метода РФК к решению конкретных проблем предприятия. Использование методологии DMAIC. Применение методов Lean Production. Улучшение параметров процессов ЖЦП методами бережливого производства. Решение индивидуальных заданий.

Тема 5. Методы формирования показателей эффективности конкурентоспособности продукции и услуг. Затраты на качество. Этапы и процедуры бизнес-проектирования Методы построения моделей исследуемых процессов, явлений и объектов. Применение основных технологии обеспечения качества при разработке, изготовлении и эксплуатации изделий (оказании услуг) организации.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.

Тема 2. Методы построения моделей и идентификации исследуемых производственных процессов и способы анализа информации о качестве исследуемых процессов, явлений и объектов.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.

Тема 3. Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.

Тема 4. Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.

Тема 5. Методы формирования показателей эффективности конкурентоспособности продукции и услуг. Затраты на качество.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.
Изучение лекционного материала, литературных источников. Подготовка к решению индивидуального задания.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Адрес: <https://portfolio.usue.ru> ("Электронное портфолио"). Размещается курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Материал не предусмотрен

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: Учебник Для бакалавриата и магистратуры. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425062>

2. Горбашко Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 397 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488696>

Дополнительная литература:

1. Фатхутдинов Р. А. Организация производства [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 544 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1043130>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.