

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2021 13:51:29
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca164840368cb3c509a9531f605f

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

Одобрена
Секретарь

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
20 января 2021 г.
протокол № 6
Председатель  Карх Д.А.
(подпись)

11.12.2020 г.
протокол № 5
И.о. зав. кафедрой Плиска О.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Системы инструментов управления качеством
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2021
Разработана:	
Доцент, к.х.н	
Шарафутдинова Елена Николаевна	

Екатеринбург
2021 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	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10

ВВЕДЕНИЕ

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

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины (модуля) – «Системы инструментов управления качеством» являются формирование компетенций, направленных на получение знаний и умений: в области реализации методов всеобщего управления качеством, интегрированных систем менеджмента качества; получение знаний о средствах и методах управления качеством как инструментах преобразования деятельности организации (предприятий, фирм, производств), повышения их эффективности и конкурентоспособности.

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 8						
Экзамен	144	20	8	12	115	4

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
производственно-технологический	

<p>ПК-4 Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению и контролю качества продукции (работ, услуг)</p>	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: Анализ дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг</p> <p>Анализ данных по испытаниям готовых изделий</p> <p>Выявление причин возникновения дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг</p> <p>Разработка корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг</p> <p>Анализ результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг</p> <p>Подготовка нормативной документации для разработки методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции</p> <p>Формирование методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции</p> <p>Ведение реестра методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции</p> <p>Представление руководству отчета по анализу результатов исследования нормативной документации по устранению дефектов</p> <p>ИД-2.ПК-4 Уметь: Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий (оказания услуг)</p> <p>Применять методы квалитметрического анализа продукции (услуг)</p> <p>Применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством производства изделий(оказания услуг)</p> <p>ИД-1.ПК-4 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)</p> <p>Основные методы квалитметрического анализа продукции (услуг) при производстве изделий (оказании услуг)</p> <p>Основные методы управления качеством при производстве изделий (оказании услуг)</p> <p>Методы управления документооборотом организации</p>
<p>организационно-управленческий</p>	
<p>ПК-7 Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям</p>	<p>ИД-3.ПК-7 Иметь практический опыт: Анализ методов, используемых в предотвращении выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям</p> <p>Выбор актуального метода по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям для решения конкретной производственной задачи</p> <p>Применение методик при решении различных типов практических задач по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям</p> <p>Составление отчетов по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям</p>

ПК-7 Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям	ИД-2.ПК-7 Уметь: Применять актуальную нормативную документацию по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям Применять методы квалиметрического анализа при проектировании продукции (услуг)
	ИД-1.ПК-7 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг) Основные методы проектирования продукции (услуг) Основы методов управления качеством при проектировании продукции (оказании услуг)

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Семестр 8				
Тема 1.	Системные элементы СМК при проектировании и производстве продукции (услуг)	8,5	0,5			8	
Тема 2.	Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества.	9	1			8	
Тема 3.	Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя.	13	1			12	
Тема 4.	Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества.	12	2			10	
Тема 5.	Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)	10,5	0,5			10	
Тема 6.	Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством	4,5	0,5		2	2	
Тема 7.	Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству.	5	1		2	2	
Тема 8.	Затраты на качество и технология их анализа	4,5	0,5		2	2	
Тема 9.	Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества	8,5	0,5		4	4	
Тема 10.	Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.	4,5	0,5		2	2	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
-------------	-------------------------	------------------------------	---------------------

Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-6, 9	Контрольные работы (приложение 4)	Контрольные работы в форме решения кейсов.	От 5 до 10 баллов
Темы 7, 8, 10	Контрольные работы (приложение 4)	Контрольные работы в форме решения задач.	От 5 до 10 баллов
		Развернутая контрольная работа в форме выполнения ряда практических заданий по	От 5 до 10 баллов
Темы 1-6	Тесты (приложение 4)	Закрытые тесты с выбором одного правильного ответа	Тест считается решенным, если по итогам решения правильно решены 50% заданий.
Темы 1-10	Реферат (приложение 4)	Защита тем рефератов по выбору студента осуществляется с презентацией материалов.	От 5 до 10 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
8 семестр (Эк)	Оценочные материалы для проведения промежуточного контроля	Имеют вид экзаменационных билетов, содержащих три вопроса. Третий вопрос имеет практическую направленность.	От 5 до 10 баллов

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
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Системные элементы СМК при проектировании и производстве продукции (услуг)
--

Тема 2. Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества.
Тема 3. Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя.
Тема 4. Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества.
Тема 5. Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)
Тема 6. Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством
Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству.
Тема 8. Затраты на качество и технология их анализа
Тема 9. Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества
Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 6. Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством Последовательность действий производителя по преобразованию фактических показателей качества изделия в технические требования к продукции, процессам и оборудованию.
Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. Основа методов измерения и анализа данных по качеству.
Тема 8. Затраты на качество и технология их анализа Технология анализа затрат на выполнение изделием его функций.
Тема 9. Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества Стандартизация методов бережливого производства.
Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК. Формирование сводного перечня рисков с использованием бенчмаркинга и реинжиниринга

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Системные элементы СМК при проектировании и производстве продукции (услуг) Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 2. Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 3. Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 4. Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 5. Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD) Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 6. Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 8. Затраты на качество и технология их анализа Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 9. Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).

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
Курсовые работы не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
размещается контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Материалы не предусмотрены

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. Зекунов А. Г., Иванов В. Н., Мишин В. М., Пазюк Ю. В., Власова Т. И.. Управление качеством. [Электронный ресурс]:учебник для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2019. - 475 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425159>

2. Самсонова М. В.. Основы обеспечения качества. [Электронный ресурс]:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент" , 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр". - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 303 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/758150>

3. Аристов О. В.. Управление качеством. [Электронный ресурс]:ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 224 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1081359>

Дополнительная литература:

1. Керимов В. Э., Петрище Ф. А., Селиванов П. В., Керимов Э. Э.. Методы управления затратами и качеством продукции.:учебное пособие. - Москва: Маркетинг, 2002. - 107
2. Ефимов В. В.. Средства и методы управления качеством.:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление качеством". - Москва: КНОРУС, 2007. - 225
3. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. Н., Схиртладзе А. Г.. Системы, методы и инструменты менеджмента качества.:учебник для студентов вузов. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2009. - 559

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.

ОС "Альт Образование" 8. Договор № ДС-010-2018 от 12.04.2018, Акт к договору от 07.05.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

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

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

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.