

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.О.30

(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные методы в управлении качеством

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки
27.03.02 «Управление качеством»

направленность (профиль)
Управление качеством

Форма обучения: очная

Год набора: 2021

Общая трудоемкость: 5 ЗЕ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	5	Итого
	зачет	
Вид занятий	Форма контроля	
Лекции	16	16
Лабораторные		
Практические	18	18
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Контактная работа	34,25	34,25
Самостоятельная работа	145,75	145,75
Контроль		
Итого	180	180

Рабочую программу составил(и):

доцент, доцент, канд. экон. наук Кузнецова Е.Ю.

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки 27.03.02 Управление качеством

Срок действия рабочей программы дисциплины до «01» сентября 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

На заседании департамента бакалаврита (экономических и управленческих программ)

(протокол заседания № 1 от «01» сентября 2020 г.).

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - сформировать у студентов теоретические знания о современных методах, применяемых для управления качеством на предприятии, и практические навыки применения указанных методов для решения конкретных производственных проблем и задач.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Менеджмент, Управление бизнес-процессами, Правоведение.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Проектирование продукции и услуг, Инженерный менеджмент, Инжиниринг качества.

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ОПК-3.2 - Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в профессиональной деятельности	Знать: механизм управления качеством, особенности управления качеством на этапе использования товара, методы оценки качества
		Уметь: использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в профессиональной деятельности
		Владеть: способностью использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в профессиональной деятельности
ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ОПК-5.1 - Способностью решать задачи по управлению качеством с помощью инновационных технологий и современных методов с учетом нормативно-правового регулирования данной сферы	Знать: инновационные технологии и современные методы управления качеством
		Уметь: работать с инновационными технологиями и современными методами управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования данной сферы
		Владеть: способностью решать задачи по управлению качеством с помощью инновационных технологий и современных методов с учетом

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
		нормативно-правового регулирования данной сферы
ОПК-8. Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	ОПК-8.3 - Способностью применять знания и умения в области подтверждения соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации при решении профессиональных задач	Знать: сущность, виды, условия получения сертификатов соответствия продукции и СМК в РФ, схемы сертификации, процедуру оценки соответствия продукции и услуг
		Уметь: применять НПА в области сертификации при решении профессиональных задач
		Владеть: способностью применять знания и умения в области подтверждения соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации при решении профессиональных задач

4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
1. Методология управления качеством	Лек1	Механизм управления качеством	5	2	-	-	
	Пр1	Механизм управления качеством	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Лек2	Особенности управления качеством на этапе использования товара	5	2	-	-	
	Пр2	Особенности управления качеством на этапе использования товара	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Лек3	Нормативно-правовое обеспечение качества	5	2	-	-	
	Пр3	Нормативно-правовое обеспечение качества	5	2	12	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Лек4	Инновационные технологии в управлении качеством	5	2	-	-	
	Пр4	Инновационные технологии в управлении качеством	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Пр5	Инновационные технологии в управлении качеством	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Ср	Самостоятельная работа	5	70	-	-	-
	Лек5	Реинжиниринг	5	2	-	-	
	Пр6	Реинжиниринг	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Лек6	Бенчмаркинг. Соответствие продукции требованиям и ожиданиям потребителей	5	2	-	-	
	Пр7	Бенчмаркинг. Соответствие продукции требованиям и ожиданиям потребителей	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Лек7	Методы оценки качества	5	2	-	-	
	Пр8	Методы оценки качества	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Лек8	Подтверждение соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификация	5	2	-	-	
	Пр9	Подтверждение соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификация	5	2	11	-	Круглый стол, кейс-задачи
	Ср	Самостоятельная работа	5	75,75	-	-	-
Промежуточная аттестация	ПА		5	0,25	-	-	-
Итого:				180	100		

Схема расчета итогового балла

Текущий рейтинг (все занятия и промежуточные тесты) + Результат итогового теста и все делится на 2

5. Образовательные технологии

С целью формирования у обучающихся компетенций в учебном процессе используются технологии традиционного обучения.

6. Методические указания по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написания конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать 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, практическом занятии.
Практические занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение, кейс-задач и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации учебной деятельности, воспитывает целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Виды самостоятельной работы студентов:

1. повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
2. подготовка к практическим занятиям (ДЛЯ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ);
3. работа с электронными источниками;
4. подготовка к сдаче зачета.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины.

При подготовке к практическому занятию необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

При подготовке к зачету следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю знаний по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключается в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть

навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратиться к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
5	ОПК-3	Тестовые задания № 1-200 Круглые столы по темам 1, 2 (вопросы 1-3), 4 (вопросы 1-4 практического занятия 4, вопросы 1.1-1.5 практического занятия 5), 7 Кейс-задачи № 1-2 по теме 1, № 10-13 по теме 4, № 18-19 по теме 7 Вопросы к зачету 1-6, 8-9, 18-20, 22, 37-42
	ОПК-5	Тестовые задания № 201-400 Круглые столы по темам 2 (вопросы 4-6), 3, 4 (вопросы 5-7 практического занятия 4; вопросы 2.1-2.4 практического занятия 5), 5, 6 Кейс-задачи № 3-4 по теме 2, № 5-9 по теме 3, № 14-15 по теме 5, № 16-17 по теме 6 Вопросы к зачету 7, 10-17, 21, 23-36
	ОПК-8	Тестовые задания № 401-500 Круглый стол по теме 8 Кейс-задачи № 20-21 по теме 8 Вопросы к зачету №№ 43-48

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Тестовые задания (итоговый тест)

(наименование оценочного средства)

Типовые примеры заданий

- Какой логистической концепции не существует?
 - а) концепция «точно в срок»;
 - б) концепция «планирования потребностей»;
 - в) концепция «реагирования на спрос»;
 - г) концепция «стройного производства»; д) нет правильного ответа.
- Какие факторы определяют применение концепции «тощее производство»?
 - а) производство небольшими партиями;
 - б) поточное производство;
 - в) коммерческая деятельность;
 - г) специализация машиностроения;
 - д) нет правильного ответа.
- Раскройте содержание трактовки категории качества как свойства продукции:
 - а) в этом значении качество – синоним превосходства;
 - б) качество служит производной от какого-либо измеримого количественного параметра продукции;

- с) качество представляет собой способность продукта или услуги выполнять свои функции;
- д) качество определяется как соотношение полезности и цены продукта.

Краткое описание и регламент выполнения

1. Тестирование студентов проводится согласно плана-графика освоения дисциплины.
2. Тестирование студентов проводится автоматически.

Критерии оценки:

100 баллов – студент правильно ответил на все тестовые задания.

Оценка выставляется автоматически, пропорционально правильно выполненным тестовым заданиям.

7.2.2. Кейс-задачи *(наименование оценочного средства)*

Типовые примеры заданий

Кейс-задача 1.

Разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых стульев, если в процессе их изготовления были выявлены следующие недостатки (рис.1):

- на спинке стула обнаружены сколы
- на ножке стула обнаружены царапины.



Рисунок 1 – Дефекты пластмассового стула

Кейс-задача 2.

Сделайте заключение о качестве чайника стального эмалированного с однотонным эмалевым покрытием, если на нем имеются следующие дефекты:

1. «рыбья чешуя»;
2. выпадение крышки при наклоне на угол 60°.

Разработайте мероприятия по управлению качеством.

Краткое описание и регламент выполнения

Производится проверка наличия всех элементов поставленного задания, правильности выполнения задания, соответствия работы требованиям к оформлению и принимается решение о количестве баллов, выставляемых по разработанным критериям оценки.

Критерии оценки:

- 4 балла – за правильное выполнение задания и аргументированные выводы
- 3 балла – за правильное выполнение задания без аргументированных выводов
- 2 балла – за выполнение задания с одной ошибкой и выводами
- 1 балл – за выполнение задания с одной ошибкой и без выводов, двумя и более ошибками в решении
- 0 баллов – за невыполнение задания.

7.2.3. Круглый стол
(наименование оценочного средства)

Перечень дискуссионных тем для круглого стола по теме «Механизм управления качеством»

1. Управление качеством – значение на современном этапе.
2. Управление качеством на этапе проектирования.
3. Управление качеством на этапе производства.
4. Управление качеством на этапе обращения.
5. Управление качеством на этапе использования.
6. Социальный аспект управления качеством.
7. Экономический аспект управления качеством.
8. Роль научно-технического прогресса в управлении качеством.

Краткое описание и регламент выполнения:

1. Определить степень усвоения материала (студенты приводят доводы, объяснения).
2. Оценить оригинальность высказывания (студент конструирует новый смысл, новую позицию).
3. Оценить индивидуальный вклад студента в дискуссию (студент строит конструктивный диалог в процессе общения).
4. Определить качество изложения материала (студент логично и четко формулирует свои мысли).
5. Оценить коммуникативные умения (студент владеет правилами речевого этикета, умеет слушать и слышать других, реагировать на другие мнения).

Критерии оценки:

- 3 балла - студент активно участвует в дискуссии, свои мысли аргументирует, пользуется современной научной лексикой, свободно ориентируется в проблематике темы;
- 2 балла - студент участвует в дискуссии, свои мысли старается аргументировать, использует научную лексику, свободно ориентируется в проблематике темы, однако не всегда самостоятелен в высказываниях, может податься мыслям ведущего;
- 1 балл - студент участвует в дискуссии, отсутствует система научных знаний, что затрудняет свободно высказать свои мысли по рассматриваемой проблеме и аргументировать;
- 0 баллов - студент не участвует в дискуссии.

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр: 5

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Управление качеством – значение на современном этапе.
2.	Управление качеством на этапе проектирования.
3.	Управление качеством на этапе производства.
4.	Управление качеством на этапе обращения.
5.	Управление качеством на этапе использования.
6.	Социальный аспект управления качеством.
7.	Роль научно-технического прогресса в управлении качеством.
8.	Социально-психологические методы управления качеством: разнообразие и результативность на современном этапе.
9.	Организационно-распорядительные методы управления качеством: разнообразие и результативность на современном этапе.
10.	Значение инструкций по эксплуатации при использовании сложных технических товаров.
11.	Ответственность производителей в обеспечении качества.
12.	Формы и виды ответственности производителей за качество продукции, работ, услуг.
13.	Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности производителей за качество продукции, работ, услуг.
14.	Ответственность производителей за ненадлежащую информацию о качестве продукции, работ, услуг.
15.	Порядок устранения недостатков и замены товаров ненадлежащего качества.
16.	Участие федеральных органов исполнительной власти в контроле качества и безопасности продукции, работ, услуг
17.	Направления дальнейшего совершенствования менеджмента качества.
18.	Методики и концепции в области качества: «Точно во время» (Just-in-Time), «Бережливое производство» (Lean production), «Кайдзен» и «Кайрио», «Шесть сигм», «Ноль дефектов» (ZD) и пр.
19.	Интегрированные системы менеджмента качества.
20.	Характеристика отдельных видов систем качества: ХАСП в пищевой промышленности, QS–9000 в автомобильной и пр.
21.	Современные методы менеджмента качества: бенчмаркинг, реинжиниринг, CALS – концепция, модели делового совершенства.
22.	Известные отечественные и зарубежные специалисты в области качества, их вклад в развитие систем менеджмента качества.
23.	Реинжиниринг бизнес-процессов и его основные принципы.
24.	Последствия проведения реинжиниринга бизнес-процессов для организации и ее отдельных элементов.
25.	Факторы, способствующие успеху реинжиниринга бизнес-процессов.
26.	Причины неудач проектов реинжиниринга бизнес-процессов.
27.	Подходы М. Хаммера и Т. Дайвенпорта к проведению реинжиниринга бизнес-процессов: суть, достоинства и недостатки.
28.	Основные этапы проведения РБП и их содержание.
29.	Основания для начала работ по реинжинирингу.

№ п/п	Вопросы к зачету
30.	Разработка образа будущей компании.
31.	Обратный инжиниринг.
32.	Проблемы внедрения результатов проекта реинжиниринга и способы их разрешения.
33.	Бенчмаркинг как метод обеспечения соответствия продукции требованиям и ожиданиям потребителей.
34.	Виды бенчмаркинга.
35.	Принципы и условия применения бенчмаркинга.
36.	Эффективность бенчмаркинга
37.	Применение коэффициентов сортности при планировании качества.
38.	Показатели качества: понятие, классификация, характеристика.
39.	Методы определения показателей качества.
40.	Качество экспертов: понятие, методы определения.
41.	Понятие оценки качества товаров.
42.	Методы оценки уровня качества
43.	Сертификаты соответствия на СМК: сущность, виды, условия получения в РФ.
44.	Сущность, цели, задачи и принципы сертификации.
45.	Формы и объекты сертификации.
46.	Процесс сертификации и его характеристика.
47.	Схемы сертификации.
48.	Оценка соответствия продукции и услуг.

7.3.2. Критерии и нормы оценки

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
5	зачет (по накопительному рейтингу)	«зачтено»	От 40 до 100 баллов
		«не зачтено»	От 0 до 39 баллов

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Аристов О. В.	Управление качеством	учебник	2020	ЭБС «ZNANIUM.COM»
2	Леонов О. А.	Управление качеством	учебник	2020	ЭБС «Лань»
3	Воронцова Н. В.	Средства и методы управления качеством	учебно-методическое пособие	2017	ЭБС «IPRbooks»
4	Иванов И. А.	Метрология, стандартизация и сертификация	учебник	2019	ЭБС «Лань»

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Ершов А. К.	Управление качеством	учебное пособие	2016	ЭБС «IPRbooks»
2	Редько Л. А.	Статистические методы контроля качества	практикум, учебное пособие	2016	ЭБС «IPRbooks»
3	Тришина Т. В.	Метрология, стандартизация и сертификация	лаб. практикум	2017	ЭБС «IPRbooks»

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Министерство промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://minpromtorg.gov.ru/>.
- Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.
- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost>.
- WebofScience [Электронный ресурс]: мультидисциплинарная реферативная база данных. – Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016–. – Режим доступа: <apps.webofknowledge.com>. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Scopus [Электронный ресурс] : реферативная база данных. – Netherlands: Elsevier, 2004. Режим доступа : scopus.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Elibrary [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Москва : НЭБ, 2000. Режим доступа : elibrary.ru. - Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Office Standart	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно
2	Windows	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (С-801)	Стол ученические двухместные (моноблок), стол ученический двухместный, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), кафедра, проектор, экран.; компьютер.
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа.	Стол ученические двухместные, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
	Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (С-701)	(меловая) , трибуна, стулья ученические, проектор, экран; компьютер, жалюзи
3	Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Г-401)	Столы ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет.