

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Торгового дела и маркетинга

Ю. Ю. Сулева

Ю. Ю. Сулева

подпись, печать, фамилия

« 13 » 04 20 18 г.

Торгово-экономический институт
Красноярский филиал

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Дисциплина Б1.Б.06 Управление качеством

курс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языках при реализации
на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО в учебном плане

Направление подготовки/специальности 27.04.05 Инноватика

курс и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 27.04.05.02 Инновационные технологии
маркетинга

курс и наименование направленности (профиль)

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

27.00.00 Управление в технических системах

027 в инженерных технических системах

Направлена подготовки /специальность (профиль/специализация)

27.04.05 Информатика

27.04.05.02 Информационные технологии маркетинга

027 в инженерных технических системах (профиль)

Программу составил(а) Е. А. Забченко

инженер, физико-математика

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов современного управленческого мышления направленного на реализацию концепции управления качеством в области будущей профессиональной деятельности.

Инновационное развитие страны, регионов, отраслей и предприятий определяет необходимость применения современных методов в управлении качеством и внедрения информационных технологий и статистических методов при оценке качества и совершенствовании систем управления качеством. Проблема качества является актуальной при развитии инфраструктуры, внедрении новых технологий, информационном и технологическом обеспечении инновационной деятельности. Внедрение международных стандартов и моделей всеобщего управления качеством способствует повышению эффективности производства и конкурентоспособности российских предприятий и организаций.

Изучение дисциплины соотносится с одной из важных целей ООП по направлению подготовки 27.04.05 «Инноватика» – формирование у магистрантов профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по данному направлению подготовки.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами изучения дисциплины «Управление качеством» являются:
формирование представлений о методологических основах управления качеством;

выработка умения применять принципы менеджмента качества,

процессный подход, проводить измерения в менеджменте качества;

приобретение теоретических знаний и практических навыков по непрерывному усовершенствованию качества при инновационной организации бизнеса;

изучение управления качеством на основе модели всеобщего управления качеством;

формирование практических навыков управления качеством на основе стандартов ИСО 9000:2000.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ПК-6: способностью применять теории и методы теоретической и прикладной инноватики, систем и стратегий управления, управления качеством инновационных проектов	
Уровень 1	системы менеджмента качества и требования стандартов ИСО серии 9000
Уровень 1	анализировать показатели системы управления качеством в организации и разрабатывать предложения по ее совершенствованию
Уровень 1	способностью применять нормативные документы и требования к системам менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Компьютерные технологии в инновационной и педагогической деятельности

Управление инновационными процессами

Моделирование систем в инновационной сфере

Современные проблемы инноватики

Статистические методы в управлении инновациями

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	0,72 (26)	0,72 (26)
занятия лекционного типа	0,36 (13)	0,36 (13)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,36 (13)	0,36 (13)
практикумы		

лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	2,28 (82)	2,28 (82)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)	Зачет	Зачет

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Модуль 1. Методологические основы управления качеством Раздел 1 Ведение в курс управление	1	1	0	0	ПК-6

	качеством.					
2	Модуль 1. Раздел 2 Общие понятия управления качеством	1	1	0	0	ПК-6
3	Модуль 2. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством Раздел 3. Описание модели всеобщего управления качеством	1	1	0	0	ПК-6
4	Модуль 2. Раздел 4. Планирование, контроль и методы обеспечения качества	4	4	0	0	ПК-6
5	Модуль 3. Управление качеством на основе стандартов серии ИСО 9000:2000. Раздел 5. Стандарты серии ИСО 9000	4	4	0	0	ПК-6
6	Модуль 3. Раздел 6. Документация системы менеджмента качества	2	2	0	82	ПК-6
Всего		13	13	0	82	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплин ы	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Лекция 1. Актуальность проблемы управления	1	0	0

		качеством.			
2	1	Лекция 2. Менеджмент качества в общей системе менеджмента организации. (Модели управления организацией. Планирование и организация работ в менеджменте качества.)	1	0	0
3	2	Лекция 3. Принципы менеджмента качества	1	0	0
4	3	Лекция 4. Модель всеобщего управления качеством. (Философия качества. Описание модели всеобщего управления качеством.)	2	0	0
5	4	Лекция 5. Планирование качества. (Принципы планирования качества. Функционально-стоимостной анализ. Функционально-физический анализ. Структурирование функции качества.)	2	0	0
6	5	Лекция 6. Стандарты серии ИСО 9000:2000 как основа создания системы менеджмента качества	2	0	0
7	5	Лекция 7. Описание процессов системы менеджмента качества. (Классификация процессов системы менеджмента качества. Описание ключевого процесса «Ответственность руководства».)	2	0	0
8	6	Лекция 8. Документация системы менеджмента качества (Общие положения. Руководство по качеству)	2	0	0
Всего			13	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Тема 1. Проблемы внедрения систем менеджмента качества на предприятиях	1	0	0
2	2	Тема 2. Измерения в менеджменте качества. (Процесс измерения и его виды. Количественные методы оценки качества - квалиметрия. Методология контроля качества продукции.)	1	0	0
3	2	Тема 3. Непрерывное усовершенствование качества при инновационной организации бизнеса	1	0	0
4	3	Тема 4. Модель всеобщего управления качеством: Схема процессов TQM.	2	0	0
5	4	Тема 5. Планирование качества (Методы проектирования и структурирование, функции качества.)	2	0	0
6	4	Тема 6. Контроль и методы обеспечения качества в модели TQM. (Управление цепочкой ценности продукта. Инструменты управления качеством)	2	0	0
7	5	Тема 7. Стандарты серии ИСО 9000:2000 как основа создания системы менеджмента качества. Описание ключевых процессов: производство и реализация продукции.	2	0	0
8	6	Тема 8. Документация системы менеджмента качества. (Управление документами. Внедрение систем менеджмента качества)	2	0	0
Всего			13	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Текущий и рубежный контроль знаний студентов. Текущий контроль проводится регулярно в часы аудиторных занятий. Используются следующие формы текущего контроля: опрос, представление эссе, заслушивание и обсуждение сообщений, докладов; выступление с презентацией.

Рубежный контроль организуется в соответствии с компетентностным подходом с использованием тестов.

Промежуточная аттестация по дисциплине (итоговый контроль). Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» преследует цель оценить работу студента в течение семестра, полученные им теоретические знания, их прочность, развитие творческого мышления, приобретения навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

5.2 Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету

1. Актуальность проблемы управления качеством.
2. Модели управления организацией.
3. Планирование и организация работ в менеджменте качества.
4. Принципы менеджмента качества.
5. Проблемы внедрения систем менеджмента качества на предприятиях
6. Философия качества.
7. Описание модели всеобщего управления качеством.
8. Принципы планирования качества.
9. Функционально-стоимостной анализ.
10. Функционально-физический анализ.
11. Структурирование функции качества.
12. Процесс измерения и его виды.
13. оличественные методы оценки качества - квалиметрия.
14. Методология контроля качества продукции.
15. Непрерывное усовершенствование качества при инновационной организации бизнеса

16. Стандарты серии ИСО 9000:2000 как основа создания системы менеджмента качества
17. Классификация процессов системы менеджмента качества.
18. Описание ключевого процесса «Ответственность руководства.
19. Документация системы менеджмента качества. Общие положения.
20. Документация системы менеджмента качества. Руководство по качеству.
21. Модель всеобщего управления качеством: Схема процессов TQM.
22. Планирование качества - методы проектирования.
23. Планирование качества – структурирование.
24. Планирование качества - функции качества.
25. Контроль и методы обеспечения качества в модели TQM.
- Управление цепочкой ценности продукта.
26. Контроль и методы обеспечения качества в модели TQM. Инструменты управления качеством.)
27. Стандарты серии ИСО 9000:2000 как основа создания системы менеджмента качества. Описание ключевых процессов: производство и реализация продукции.

5.3 Темы письменных работ

Не предусмотрено

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник для студентов вузов, обуч. по спец. экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007
Л1.2	Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.	Управление качеством: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016
Л1.3	Шестопал Ю. Т., Дорофеев В. Д., Шестопал Н. Ю., Андреева Э. А.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Агарков А. П.	Управление качеством: учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации"	М.: Дашков и К, 2010
Л2.2	Даниляк В. И.	Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный подход к	Москва: Издательская

		управлению эргономичностью	группа "Логос", 2011
Л2.3	Кане М. М., Суслов А. Г., Горленко О. А., Иванов Б. В.	Управление качеством продукции машиностроения: учеб.	Москва: Машиностроение , 2010

6.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Горелов Д.	Организационно-экономические аспекты обеспечения качества бизнес- планирования на промышленных предприятиях	Москва: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2014

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru
Э2	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://windows.edu/ru
Э3	Российский образовательный портал	http://www.edu.ru/
Э4		www.ZNANIUM.COM
Э5		www.BOOK.RU
Э6	Интернет-библиотека образовательных изданий	http://www.iqlib.ru
Э7	Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru
Э8	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://windows.edu/ru
Э9		www.ZNANIUM.COM
Э10		www.BOOK.RU
Э11	Интернет-библиотека образовательных изданий	http://www.iqlib.ru

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Цель организации самостоятельной работы – это углубление и расширение знаний; формирование навыка и интереса к самостоятельной познавательной деятельности; овладение приемами процесса; развитие познавательных способностей студентов, формирование профессиональных компетенций.

Самостоятельная работа студентов (СРС) является важнейшим видом освоения содержания дисциплины, подготовки к семинарским (практическим) занятиям и к зачету. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа студента представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса.

Организация СРС ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей студентов, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

Весь учебный процесс от начала изучения и до завершения учебного курса рассчитан на самостоятельную работу студента под руководством и при помощи преподавателя. Интерактивная форма занятий по дисциплине – подготовка студентами докладов с презентациями с последующей дискуссией по теме доклада. Тематика докладов выбирается студентами и отражает современное состояние научных исследований, достижения техники и технологий как в областях, обсуждаемых в рамках лекционного курса, так и в смежных с ними.

Самостоятельная работа реализуется: непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, практических и семинарских занятиях; в контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.; через электронную почту; в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих заданий.

Постоянный поиск новых форм и методов этой работы необходим каждому обучающемуся - как начинающему, так и имеющему определенный опыт.

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие виды отчетности:

- подготовку и написание докладов, сообщений, эссе и других письменных работ на заданные темы,
- изготовление презентаций,
- проведение научных мини-исследований,
- выполнение домашних заданий разнообразного характера;
- поиск и отбор информации по отдельным разделам курса в сети Интернет;
- работу с оригинальными текстами и другими источниками, их конспектирование;
- текущее и итоговое тестирование.

Пакет заданий для самостоятельной работы выдается в начале семестра, определяются предельные сроки их выполнения и сдачи.

Одним из видов СРС является написание и представление творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до 4 страниц, посвященное какой-либо проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей. По результатам выполнения требуется подготовить

презентацию и выступить с сообщением с последующим обсуждением в группе.

Другой важной частью СРС является осуществление научного мини-исследования. Оно представляет собой сбор информации по определенной тематике, ее анализ и обработка, самостоятельные выводы. Объем работы не регламентирован, оценивается главным образом аргументированность выводов и личный вклад автора.

Составной частью СРС является подготовка к промежуточной аттестации (зачету).

Серьезную помощь в СРС оказывает постоянная работа с электронными учебными пособиями по дисциплине, доступными в полнотекстовом формате, обновлёнными и переработанными. Для самостоятельного изучения отводятся темы, хорошо разработанные в учебных пособиях, научных монографиях и не представляют особенных трудностей при изучении.

Важной составляющей самостоятельной работы является подготовка к семинарским занятиям, в том числе в формах:

- сообщения;
- научного мини-исследования;
- письменного домашнего задания;
- подготовки презентации.

Электронные копии методических разработок по организации учебного процесса при изучении дисциплины (аудиторная и самостоятельная работа студентов) размещены в лабораториях кафедры по соответствующим разделам.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Microsoft Excel, Word, Paint.
-------	-------------------------------

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	1. www.google.ru
9.2.2	2. www.rambler.ru
9.2.3	3. www.yandex.ru
9.2.4	4. www.nigma.ru
9.2.5	5. www.garant.ru Справочно-правовая система
9.2.6	6. www.consultant.ru Справочно-правовая система.

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Необходимый перечень материально-технического обеспечения для реализации дисциплины «Управление качеством» магистерской программы включает в себя: лекционные аудитории и помещения для проведения

семинарских и практических занятий (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций), библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

При использовании электронных изданий вуз обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе и библиотеке с выходом в сеть Интернет в соответствии с объемом дисциплины.