

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**
ФИО: Узунов Федор Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.12.2022 09:02:22
Уникальный программный ключ:
fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Управление и бизнес-информатика»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2022 г.



Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника

Бакалавр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2022

АННОТАЦИЯ	
Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
Б1. В.07	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Цель изучения 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.
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ПК-2
Содержание дисциплины	Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством Тема 2. Система управления качеством на предприятии Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции. Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг Тема 5. Всеобщее управление качеством
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Содержание

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	4
5. Контроль качества освоения дисциплины	9
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	9
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	9
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	10
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	10
11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	11
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
Приложение 2. Критерии оценивания для ФОС	

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата

Целью изучения 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. В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способен управлять процессами планирования деятельности организации на уровне структурного подразделения.	ПК-2.1. Знает теоретические и методические основы планирования деятельности организации и ее структурных подразделений на основе правовой и нормативной базы, внутренних регламентов деятельности экономического субъекта. ПК-2.2. Умеет разрабатывать годовые и оперативные планы деятельности структурных подразделений организации, оценивать их эффективность на основе типовых методик в области планирования производства. ПК-2.3. Владеет навыками руководства планированием деятельности структурных подразделений организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1. В.07 «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент». Дисциплина «Управление качеством» изучается обучающимися очной формы обучения в 6 семестре, очно-заочной формы обучения – в 6 семестре.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые сформированы в процессе изучения предшествующих дисциплин: «Инновационный менеджмент», «управление человеческими ресурсами», «Корпоративная социальная ответственность».

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Управление качеством», будут необходимы для углубленного и осмысленного восприятия дисциплин: «Управление рисками», «Управление конкурентоспособностью», «Современный стратегический анализ».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часа.

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы 108 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	38
Аудиторная работа (всего):	38
Лекции	26
Семинары, практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	70
Курсовая работа	-
Зачет	+

Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы 108 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	28
Аудиторная работа (всего):	28
Лекции	18
Семинары, практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	80
Курсовая работа	-
Зачет	+

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ОЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
1.	Сущность качества и методы управления качеством	22	22	6	4	2	2	14	16
2.	Система управления качеством на предприятии	20	20	4	2	2	2	14	16
3.	Стандартизация и сертификация продукции	20	22	4	4	2	2	14	16
4.	Защита прав потребителей товаров и услуг	22	22	6	4	2	2	14	16

5.	Всеобщее управление качеством	24	22	6	4	4	2	14	16
	Всего по дисциплине	108	108	26	18	12	10	70	80
	Контроль	+	+						
	Итого	108	108						

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы

Тема 2. Система управления качеством на предприятии

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей. Сущность и объекты технического контроля. Виды технического контроля. Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Понятие и виды стандарта. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 5. Всеобщее управление качеством

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

4.3. Содержание практических занятий (очная форма обучения)

Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством (2 часа) 1. Понятие качества. 2. Эволюция качества. 3. Показатели качества.
Тема 2. Система управления качеством на предприятии (2 часа). 1. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. 2. Петля качества. 3. Основные составляющие качества для потребителей.
Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции (2 часа) 1. Метрологическое обеспечение и его цели. 2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. 3. Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.
Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг (2 часа) 1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. 2. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. 3. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации.
Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения (4 часа) 1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). 2. Содержание концепции всеобщего управления качеством. 3. Комплексное и тотальное управление качеством.

Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством 1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. 2. Организационно-распорядительные методы. 3. Инженерно-технологические методы. 4. Экономические методы. 5. Социально-психологические методы
Тема 2. Система управления качеством на предприятии 1. Сущность и объекты технического контроля 2. Виды технического контроля 3. Методы количественной оценки уровня качества. 4. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.
Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции 1. Экономические проблемы стандартизации. 2. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. 3. Понятие и классификация признаков сертификации продукции. 4. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. 5. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. 6. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.
Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг 1. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. 2. Общества защиты прав потребителя. 3. Судебная защита потребителей. 4. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения

1. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг.
2. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).
3. Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

5. Контроль качества освоения дисциплины

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления». Вид промежуточной аттестации – зачет. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный зачет.

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1. Критерии оценивания для ФОС приведены в Приложении 2.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Серков, Л. Н. Управление качеством: Опорный конспект лекций. / Л.Н. Серков. — Симферополь: АНО «ООВО «УЭУ», 2019. - 76 с. – Текст: непосредственный.
2. Серков, Л.Н. Развитие систем менеджмента качества. Опорный конспект лекций/ Л.Н. Серков - Текст: электронный // - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2018. - 96 с.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Герасимов М.М. Управление качеством: конспект лекций / Герасимов М.М., Цыпин П.Е. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 149 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116002.html> (дата обращения: 25.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Иванова Е.А. Управление качеством: учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Менеджмент», «Торговое дело» и «Экономика» / Иванова Е.А., Шлеин В.А. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 54 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115905.html> (дата обращения: 25.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Мирный В.И. Управление качеством на предприятии: учебное пособие / Мирный В.И., Голубева О.А., Димитров В.П. — Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2020. — 83 с. — ISBN 978-5-7890-1734-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117773.html> (дата обращения: 25.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Управление качеством: методическое пособие /. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. — 56 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106596.html> (дата обращения: 25.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература:

1. Николаев М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / Николаев М.И. — Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89446.html> (дата обращения: 25.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие / Колочева В.В. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91462.html> (дата обращения: 25.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Информационно-правовой портал «Гарант»: официальный сайт. — URL: <http://www.garant.ru> — Текст: электронный.

2. Цифровой образовательный ресурс «IPRsmart»: официальный сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> — Текст: электронный.

3. Научный журнал «Молодой ученый»: официальный сайт. - URL: <https://moluch.ru/> - Текст: электронный

4. Российский журнал менеджмента: официальный сайт. - URL: <https://rjm.spbu.ru/> - Текст: электронный

При проведении лекций, семинарских (практических) занятий, самостоятельной работе обучающихся применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения обучающихся в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

- творческое задание. Выполнение творческих заданий требует от обучающегося воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода;

- групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

В ходе освоения дисциплины при проведении контактных занятий используются следующие формы обучения, способствующие формированию компетенций: лекции-дискуссии; кейс-метод; решение задач; ситуационный анализ; обсуждение рефератов и докладов; разработка групповых проектов; встречи с представителями государственных и общественных организаций.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

*программы, обеспечивающие доступ в сеть «Интернет» (например, «Google chrome»);

*программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

*программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала, ноутбуки Asus, Lenovo.