

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности


_____ А.А. Панфилов
« 28 » 08 _____ 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки: «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
6	3/108	18	36		18	Экзамен (36)
Итого	3/108	18	36		18	Экзамен (36)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - изучение современных технологий создания систем качества в организациях.

Задачи:

- Понять сущность систем качества;
- Изучить требования международных стандартов к системам качества;
- Освоить технологии создания систем качества;
- Изучить правила сертификации и аудита систем качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к базовой части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Сервисная деятельность», «Маркетинг услуг», «Экономика организации», а также компетенции, полученные при прохождении учебной практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОК-4 <i>Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> основные представления о качестве продукции, работ, услуг. <i>Уметь:</i> формулировать цели управления качеством на предприятии. <i>Владеть:</i> основными концепциями управления качеством.
ОК-5 <i>Способность к самоорганизации и самообразованию</i>	частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> основные представления о качестве продукции, работ, услуг. <i>Уметь:</i> оценивать качество с помощью статистических методов <i>Владеть:</i> основными концепциями управления качеством.
ПК-2 <i>Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</i>	частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> основные представления о качестве продукции, работ, услуг. <i>Уметь:</i> определять место менеджмента качества в управлении предприятием <i>Владеть:</i> основными концепциями управления качеством.

ПК-10 Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> основные этапы организации СМК. <i>Уметь:</i> оценивать качество с помощью статистических методов <i>Владеть:</i> основными концепциями управления качеством.
ПК-12 Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> теоретические основы управления качеством. <i>Уметь:</i> определять место менеджмента качества в управлении предприятием <i>Владеть:</i> основными концепциями управления качеством.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Раздел 1. Качество и удовлетворенность потребителя	6	1-2	2	4		2	2/33%	
2	Раздел 2. Изучение структуры стандартов ИСО серии 9000	6	3-4	2	4		2	2/33%	
3	Раздел 3. Построение моделей систем качества	6	5-6	2	4		2	2/33%	Рейтинг-контроль № 1
4	Раздел 4. Инструменты контроля качества. Гистограммы	6	7-8	2	4		2	2/33%	
5	Раздел 5. Диаграммы Парето, диаграммы рассеяния, контрольные листы	6	9-10	2	4		2	2/33%	
6	Раздел 6. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по количественному признаку	6	11-12	2	4		2	2/33%	Рейтинг-контроль № 2
7	Раздел 7. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по альтернативному признаку	6	13-14	2	4		2	2/33%	
8	Раздел 8. Правовые основы, цели и основные понятия сертификации систем качества	6	15-16	2	4		2	2/33%	
9	Раздел 9. Порядок проведения, объекты, участники, системы и схемы	6	17-18	2	4		2	2/33%	Рейтинг-контроль № 3

сертификации								
Всего за 6 семестр		108	18	36		18	18/33%	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР			-					
Итого по дисциплине		108	18	36		18	18/33%	Экзамен (36)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Раздел 1. Качество и удовлетворенность потребителя

Тема 1. Управление предприятием по критерию качества. Цели и задачи систем качества. Термины и определения. Эволюция систем качества.

Тема 2. Основные этапы развития современной философии качества. Отечественный опыт создания систем управления качеством.

Раздел 2. Изучение структуры стандартов ИСО серии 9000

Тема 1. Структура стандартов ИСО серии 9000.

Тема 2. Развитие международных стандартов ИСО серии 9000

Раздел 3. Построение моделей систем качества

Тема 1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

Тема 2. Процессный подход как основа разработки систем качества. Методы моделирования процессов

Раздел 4. Инструменты контроля качества. Гистограммы

Тема 1. Обзор инструментов контроля качества.

Тема 2. Гистограммы, типы гистограмм, законы распределения случайных дискретных величин.

Раздел 5. Диаграммы Парето, диаграммы рассеяния, контрольные листы

Тема 1. Диаграммы Парето.

Тема 2. Диаграммы рассеяния, контрольные листы

Раздел 6. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по количественному признаку

Тема 1. Организация статистического наблюдения и управления процессами.

Тема 2. Контрольные карты средних, размахов и выборочных стандартных отклонений. Контрольные карты индивидуальных значений и медиан.

Раздел 7. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по альтернативному признаку

Тема 1. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Нормальный, ослабленный, усиленный контроль. Виды планов контроля: одноступенчатый, двухступенчатый, многоступенчатый. Выбор планов контроля.

Тема 2. U, P, Np, C-контрольные карты долей и числа несоответствий.

Раздел 8. Правовые основы, цели и основные понятия сертификации систем качества

Тема 1. Понятие подтверждения соответствия в рамках Федерального закона «О техническом регулировании». Развитие сертификации на международном, региональном и национальном уровнях. Роль сертификации в повышении качества продукции и защите прав потребителей в рамках законов РФ «О защите прав потребителя» и «О техническом регулировании».

Тема 2. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация, декларирование соответствия. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации.

Раздел 9. Порядок проведения, объекты, участники, системы и схемы сертификации

Тема 1. Сертификация продукции. Сертификация услуг. Сертификация систем качества. Сертификат соответствия и декларация о соответствии. Порядок проведения, объекты, участники

Тема 2. Схемы сертификации.

Содержание практических занятий по дисциплине

Раздел 1. Качество и удовлетворенность потребителя

Тема 1. Менеджмент качества и обеспечение качества

Раздел 2. Изучение структуры стандартов ИСО серии 9000

Тема 1. «Петля качества». Изучение структуры стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Раздел 3. Построение моделей систем качества

Тема 1. Анализ точности технологического процесса.

Раздел 4. Инструменты контроля качества. Гистограммы

Тема 1. Построение гистограмм.

Раздел 5. Диаграммы Парето, диаграммы рассеяния, контрольные листы

Тема 1. Построение диаграмм Парето, диаграмм рассеяния, контрольных листов

Раздел 6. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по количественному признаку

Тема 1. Распределение показателей качества по количественному признаку.

Раздел 7. Применение базовых методов статистического управления процессами: контрольные карты Шухарта по альтернативному признаку

Тема 1. Распределение показателей качества по качественному признаку.

Раздел 8. Правовые основы, цели и основные понятия сертификации систем качества

Тема 1. Сертификация продукции, как условие повышения ее конкурентоспособности.

Раздел 9. Порядок проведения, объекты, участники, системы и схемы сертификации

Тема 1. Правила оформления сертификата соответствия.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление качеством» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема № 2,3);
- Тренинг (тема № 5);
- Разбор конкретных ситуаций (тема № 6-7);
- Анализ ситуаций (тема № 8,9).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль № 1

1. Качество продукции это:

- высокий спрос продукции у потребителей;
- совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.
- высокая цена продукции.

2. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?

- постоянное улучшение качества;
- вовлечение персонала;
- системный подход к управлению.

3. Цели создания систем менеджмента качества:

- повышение конкурентоспособности, ориентация на потребителя, получение прибыли;
- повышение ответственности руководства и качества товара или услуги;
- создание условий работы соответствующих рыночной экономике.

4. В каких ситуациях применяются международные стандарты ИСО 9000?

- когда контрактом особо оговаривается необходимость их применения;
- когда поставляется продукция военного назначения;
- когда поставляется продукция бытового назначения.

5. Что входит в понятие PDCA цикла Деминга?

- контроль материалов, качества, аппаратуры, информации;
- планирование, производство, контроль, совершенствование;
- составление контрольной карты, диаграммы, корреляционного поля, диаграммы Исикавы.
- США.

6. Важнейшей отличительной особенностью европейского подхода к решению проблем качества продукции является:

- входной контроль материалов;
- создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и систем качества, аккредитации лабораторий, регистрация специалистов по качеству;
- контроль аппаратуры, дающей информацию о качестве продукции.

Рейтинг-контроль № 2

1. Какие системы использовались в Российском опыте управления качеством?

- БИП, КАНАРСПИ, КС УКП;
- система РДСА;
- система TQM/

2. Составляющими качества пяти «m» в концепции TQM являются:

- ощущения покупателя, качество продукции, качество услуг, качество процессов, качество предприятия;
- люди, машины, материал, методы, окружающая среда;
- организация, поддержка, экономический успех, защита окружающей среды, имидж.

3. Для нормального закона распределения случайных величин характерным является:

- треугольная форма распределения;
- прямоугольная форма распределения;
- экспоненциальная форма распределения.

4. Диаграмма Парето это:

- особая форма вертикального столбчатого графика, которая помогает определить имеющиеся проблемы и выбрать порядок их решения;
- кривая построенная по крайним верхним точкам;
- позволяет представить ход процесса во времени.

5. Диаграмма Исикавы это:

- графический метод ранжирования проблемы;
- диаграмма рассеивания (корреляционное поле);
- причинно-следственная диаграмма.

Рейтинг-контроль № 3

1. Что такое «декларирование соответствия»?

- Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.
- Совокупность свойств декларируемой продукции.
- Совокупность оценки технико-экономических показателей продукции требованиям технических условий.
- Документирование конструктивно-правовых особенностей продукции.

2. Сертификация это:

- деятельность по подтверждению соответствия продукции или услуги установленным требованиям;
- испытание или оценка продукции или услуги;
- заявка на получение сертификата соответствия в региональном органе власти на выпускаемую продукцию или услугу.

3. Орган по сертификации это:

- отдел регионального органа власти;
- отдел федерального органа власти;
- аккредитованный орган, который проводит сертификацию и несет ответственность за ее результаты.

4. К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?

- сертификация;
- управление качеством;
- стандартизация.

5. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?

- стандарт;
- декларация о соответствии;
- сертификат.

6. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?

- сертификация;
- управление качеством;
- стандартизация.

7. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?

- обязательная;
- добровольная.

8. Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги?

- обязательная;
- добровольная.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.

Вопросы к экзамену:

1. Становление и развитие систем менеджмента качества.
2. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества
3. Этапы жизненного цикла продукции
4. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку
5. Стандарты статистического приемочного контроля.
6. Какие функции включает система управления качеством?
7. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
8. Отечественные системы управления качеством.
9. Системы стандартизации.
10. Контрольные карты Шухарта в системе методов управления качеством
11. Диаграммы Парето
12. Стратификация
13. Диаграммы Исикавы
14. Контрольные листки
15. Гистограммы
16. Что такое сертификация соответствия?
17. Что такое декларация о соответствии?
18. Что такое обязательная сертификация?
19. Последовательность процедур сертификации продукции.
20. Международная практика сертификации.
21. Основные этапы сертификации производства.
22. Перечислите этапы построения диаграммы рассеивания.
23. Принципы применения и этапы ФСА?

Самостоятельная работа

Примерные вопросы и задания для контроля самостоятельной работы:

1. Какова роль конкурсов в повышении качества?
2. Раскройте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
3. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
4. Для каких целей используются контрольные карты Шухарта?
5. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов (схемы Исикавы)?
6. Какие функции включает система управления качеством?
7. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
8. Что такое аккредитация и система аккредитации (лабораторий)?
9. Что является нормативной базой сертификации системы качества?
10. Дайте определение стандарта.
11. Как определить объем продукции, потерянной предприятием вследствие возникновения брака и затрат на его исправление?
12. Каковы направления определения экономической эффективности от внедрения более качественной продукции?
13. В каких направлениях проектного анализа используют преимущественно формальные или неформальные методы?
14. Каковы задачи коммерческого анализа?
15. С помощью каких показателей можно оценить конкурентоспособность продукции?
16. Роль систем менеджмента качества в интегрированной системе менеджмента предприятия.

Темы рефератов:

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
10. Отечественные системы управления качеством.
11. Системы стандартизации.
12. Системы сертификации продукции.
13. Разработка программы повышения производительности предприятия.
14. Управление затратами на обеспечение качества.
15. Анализ брака и потерь.
16. Методология проверки системы качества предприятия.
17. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
18. Управление документацией системы качества.
19. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
20. Управление проектированием и разработкой продукции.
21. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
22. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
23. Системы разработки и постановки новой продукции на производство.
24. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
25. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
26. Регистрация данных о качестве.
27. Внутренний и внешний аудит качества.

28. Анализ подготовки кадров на производстве.
29. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
30. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
31. Органы сертификации, их функции.
32. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность:

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16- 005652-4	2016	10	
2. Управление качеством / Агарков А. П. - М. : Дашков и К., - М.: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 208 с. ISBN 978-5-394-02226-5.	2014	10	
3. Шевчук, Д.А. Управление качеством : практ. пособие для менеджеров : учебное пособие. – Электрон. дан. – М. : ГроссМедиа, 2012. – 216 с.	2013	10	
Дополнительная литература			
1. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] / Магомедов Ш. Ш. - М. : Дашков и К, 2013.	2013	15	
2. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. – Электрон. дан. – М. : Дашков и К, 2012. – 335 с.	2012	10	

7.2. Периодические издания

1. Журнал «Стандарты и качество» - международное периодическое издание в области стандартизации и управления качеством. ISSN печатной версии 0038-9692
2. Журнал «Методы менеджмента качества» ISSN печатной версии 0130-6898.
3. Журнал «Качество. Инновации. Образование» ISSN печатной версии 1999-513X

7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.quality.edu.ru/> Информационный портал по вопросам в области стандартизации и управления качеством.
2. <http://www.klubok.net> Информационный портал по темам: управление качеством, управленческий консалтинг, интернет-маркетинг. Статьи, обзоры, консультации.
2. <http://www.gost.ru/wps/portal/> Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии.
4. <http://www.stq.ru/> Редакционно-информационное агентство «Стандарты и качество». Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.* Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Windows. Office.

Рабочую программу составил к.т.н., доцент кафедры УКТР Арефьев Е.В.
(ФИО, подпись)

Рецензент
(представитель работодателя) Эльза Сергеевна АИО, УИ
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры _____

Протокол № 1 от 27.08.2019 года

Заведующий кафедрой Орлов Ю.А.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01, Сервис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Арефьев Е.В.
(ФИО, подпись)

