

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/
(Ф.И.О. декана (директора института))

15.04.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.15 Менеджмент качества

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление качеством в производственно-
технологических системах

Курс 2
Семестр 3

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	2	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	6	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	102	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	3	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Г.Р. Царева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра управления и права

		(наименование кафедры)	
06.04.2021	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	О.М. Репина
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Викторова Надежда Анатольевна, Директор по качеству ООО "Хлебозавод №1"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 18.06.2021 г.
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК-8.2. Анализирует и обобщает информацию в рамках управления качеством продукции, товаров, услуг	знания: Знает особенности формирования качества на всех этапах жизненного цикла умения: Умеет анализировать информацию в рамках управления качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла навыки: Владеет навыками организации работ по обобщению информации в рамках управления качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла
2. ПК-1 Способность изучать и применять передовой национальный и международный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством в организации	ПК-1.1. Изучает передовой национальный и международный опыт по разработке и внедрению СМК	знания: Знает лучшие национальные и международные практики внедрения СМК умения: Умеет определять преимущества и недостатки национального и международного опыта по разработке СМК навыки: Владеет навыками презентации лучших практик по разработке и внедрению СМК в РФ и мире

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Введение в инженерную деятельность (ПК-1)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Средства и методы управления качеством (ОПК-8), Бенчмаркинг в управлении качеством (ПК-1); практиках: Преддипломная практика (ОПК-8), Производственная практика. Технологическая (производственно-технологическая) практика (ОПК-8); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-8), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-1)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3 семестр

Виды и тематика занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Детальное рассмотрение этапов жизненного цикла	108	ОПК-8, ПК-1
Практическое занятие. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями	2	
Лекция. Управление качеством в процессе проектирования и разработок, в процессе производства и обслуживания	2	
Практическое занятие. Национальные премии в области качества/ Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации.	2	

<p>Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Тематика рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством – значение на современном этапе. 2. Управление качеством на этапе проектирования (с примерами). 3. Управление качеством на этапе производства (с примерами). 4. Управление качеством на этапе использования (с примерами). 5. Социальный аспект управления качеством 6. Экономический аспект управления качеством 7. Роль научно-технического прогресса в управлении качеством. 8. Политика в области качества – стратегия развития предприятия. 9. Анализ традиционных направлений развития предприятия в области качества. 10. Становление научных основ управления качеством 11. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством 12. Формирование и развитие американской школы управления качеством 13. Основные положения японской школы управления качеством 14. Концепция качества и конкурентоспособность продукции 15. Качество и потребители 16. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике 17. Основные положения концепции всеобщего управления качеством 18. Исследование удовлетворенности потребителей 19. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации 20. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности 21. Национальные премии в области качества 22. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества 23. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации 24. Пирамида качества, стадии жизненного цикла продукта, петля качества. 25. Контроль качества – важная функция его управления. 26. История развития систем управления качеством в РФ и за рубежом 27. Нормативно-правовое обеспечение управления качеством 28. Современные тенденции развития управления качеством 29. Государственные (национальные) и международные стандарты 30. Показатели качества продукции (работ, услуг). 31. Оценка уровня качества продукции (работ, услуг). 	102
Иная контактная работа:	0

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины включает подготовку реферата. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Салдаева, Екатерина Юрьевна. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 154 с. ISBN 978-5-8158-1802-6. Экземпляры: всего 79.	77 / https://portal.volgatech.net/books/Saldaeva_upravlenie_kachestvom_2017.pdf
2.	Тебекин, Алексей Васильевич. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Юрайт, 2017. - 410 с. ISBN 978-5-03736-4. Экземпляры: всего 25.	25
3.	Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. 4-е, изд. Москва: Дашков и К, 2016. - 212 с. ISBN 978-5-394-01921-0.	https://e.lanbook.com/book/93376

4.	Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. 3-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2019. - 180 с. ISBN 978-5-8114-2921-9.	https://e.lanbook.com/book/11206
5.	Эванс, Джеймс Управление качеством [Электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Эванс Джеймс. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 672 с. ISBN 5-238-01062-1.	http://www.iprbookshop.ru/74947.html
6.	Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] / Михеева Е. Н., Сероштан М. В. 2-е изд. Москва: Дашков и К, 2017. - 532 с. ISBN 978-5-394-01078-1.	https://e.lanbook.com/book/93411
7.	Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. 4-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 180 с. ISBN 978-5-8114-2921-9.	https://e.lanbook.com/book/130492
8.	Акцораева, Наталья Геннадьевна. Менеджмент качества инновационного продукта [Текст] : учебное пособие для студентов направлений подготовки 38.03.02 "Менеджмент", 27.04.05 "Инноватика" / Н. Г. Акцораева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 193 с. ISBN 978-5-8158-2074-6. Экземпляры: всего	33 / https://portal.volgatech.net/books/Akzoraeva_Menedzment_kachestva_innovazionnog_o_produkta_2019.pdf
9.	Елагина, Вилена Борисовна. Менеджмент качества и основы бережливого производства [Текст] : учебное пособие : по направлению подготовки 27.03.02, 27.04.02 "Управление качеством" по дисциплинам "Средства и методы управления качеством", "Основы бережливого производства", "Менеджмент качества и основы бережливого производства" / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 176 с. ISBN 978-5-8158-2163-7. Экземпляры: всего	34 / https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
3.	Издательство Springer (SpringerOpen)	https://www.springeropen.com
4.	Издательство Elsevier	https://www.sciencedirect.com/
5.	Издательство SpringerNature	https://www.nature.com/
6.	ГОСТ Р ИСО 9000-2015 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Основные положения и словарь	https://docs.cntd.ru/document/1200124393
7.	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.	https://docs.cntd.ru/document/1200124394
8.	ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество	

	организации. РУКОВОДСТВО ПО ДОСТИЖЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ.	https://docs.cntd.ru/document/1200167117
9.	ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях.	https://docs.cntd.ru/document/1200175065
10.	ГОСТ Р 56036-2014 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА. Руководящие указания по организации мониторинга удовлетворенности потребителей.	https://docs.cntd.ru/document/1200116599
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Интернет-ресурс по менеджменту качества	https://quality.eup.ru/
2.	Менеджмент качества	https://www.kpms.ru/
3.	Российская система качества	https://kachestvo.pro/

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	329а (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Вопросы по теме 1.

1. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
2. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
3. Приведите классификацию моделей систем управления качеством, поясните цели их использования, преимущества и ограничения.
4. Обоснуйте необходимость разработки МС ИСО серии 9000. Каковы причины, по которым отечественные предприятия внедряют данные стандарты в практику своей деятельности?

Вопросы по теме 2.

1. Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством. В чем заключается ее отличие от традиционного подхода к управлению качеством?
2. Раскройте содержание положений СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000: 2015
3. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и

функционировании СМК?

4. Отрадите основные требования к процессу управления ресурсами в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001: 2015.

5. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.

Вопросы по теме 3.

1. Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя».
2. Приведите характеристику взаимосвязи принципа «ориентация на потребителя» с другими принципами управления качеством.
3. Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим?
4. Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?
5. С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей?
6. Дайте характеристику модели Н. Кано.
7. Какие преимущества получает организация вследствие роста удовлетворенности потребителей?
8. Перечислите источники информации, которые может использовать организация для исследования удовлетворенности потребителей.
9. Раскройте содержание основных методов исследования удовлетворенности потребителей.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Раскройте содержание современных подходов к определению качества, укажите достоинства и недостатки каждого из них.
2. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2015. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?
3. Почему проблемы управления качеством переместились из плоскости инженерно-технических в плоскость управленческих проблем?
4. Кто, по вашему мнению, управляет качеством в организации? Обоснуйте свой ответ.
5. Перечислите базовые принципы управления качеством.
6. Приведите классификацию конкретных методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.
7. Перечислите основные этапы эволюции работ по качеству. Раскройте их содержание.
8. Каковы основные положения японской школы управления качеством?
9. Приведите классификацию моделей систем управления качеством, поясните цели их использования, преимущества и ограничения.
10. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
11. Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя».
12. С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей?
13. Охарактеризуйте факторы, влияющие на эффективность процесса проектирования и разработки

14. Раскройте содержание метода анализа видов и последствий отказов.
15. Что понимается под качеством закупок?
16. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок
17. Перечислите основные функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания
18. Обоснуйте необходимость реализации принципов, на основе которых должны разрабатываться стратегические цели и приоритеты управления качеством
19. Дайте характеристику этапов процесса формирования политики в области качества.
20. Охарактеризуйте основные условия участия в конкурсе на соискание премии У.Э. Деминга
21. Назовите важнейшие цели учреждения национальной премии США в области качества. В чем заключаются условия участия в конкурсе на соискание премии М. Болдриджа?
22. Дайте характеристику содержания модели делового совершенства.
23. Каким образом применяется оценочный инструмент RADAR?
24. Назовите цели учреждения конкурса на соискание Премии Правительства РФ в области качества. В чем заключаются основные условия и ограничения участия в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества?
25. Раскройте содержание модели Премии Правительства РФ в области качества. Какие из критериев модели наиболее значимы и почему?

Раздел 9. ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Программа переутверждена на заседании учебно-методической комиссии _____ (назв. факультета (института)) протокол № _____ от “ _____ ” _____ 20 _____ г. _____ (подпись, Ф.И.О. председателя)	Программа переутверждена на заседании кафедры _____ (название кафедры) протокол № _____ от “ _____ ” _____ 20 _____ г. _____ (подпись, Ф.И.О. зав. кафедрой)
---	--