

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Директор ИЭиУ
И.Н. Сычева

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: Б1.В.6 «Управление качеством»

Код и наименование направления подготовки (специальности): 38.03.02
Менеджмент

Направленность (профиль, специализация): Управление малым бизнесом

Статус дисциплины: часть, формируемая участниками образовательных
отношений

Форма обучения: очная

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	доцент	О.Г. Кузьмина
Согласовал	Зав. кафедрой «М»	И.Н. Сычева
	руководитель направленности (профиля) программы	И.Н. Сычева

г. Барнаул

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
ПК-8	Способен моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в практической деятельности предприятия	ПК-8.2	Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS
		ПК-8.4	Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Информационные технологии в менеджменте, Маркетинг, Экономика организаций (предприятий)
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Стратегический менеджмент

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

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	16	0	16	76	43

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

Форма обучения: очная

Семестр: 4

Лекционные занятия (16ч.)

1. Основные понятия в области управления качеством {лекция-пресс-

конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Основные понятия категории «качество», философский аспект категории.

Качество - это совокупность характеристик объекта. Основные термины и определения качества. Затраты на качество. Формирование потребительских ценностей на уровень качества.

Способность моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в практической деятельности предприятия

2. Качество как объект управления {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Понятие «качество продукции». Понятие «управление качеством». Методы управления качеством.

Разработка организационно-управленческих моделей для совершенствования управления предприятием.

3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Понятие показателей качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Классификационные признаки показателей качества. Единичный, относительный, комплексный и интегральный показатели качества. Методы и числовые значения показателей качества. Состав показателей применительно к конкретным видам продукции. Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

4. История развития систем управления качеством {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Этапы развития системного подхода к управлению качеством. Концепция «триады качества». Модели систем управления качеством продукции. Понятие системы качества и ее элементы. Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS

5. 5 Современные модели управления качеством {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Задачи менеджмента качества. Уровни систем управления качеством. Принципы построения стандартов. Советские модели управления качеством. Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS

6. Стандартизация в области управления качеством {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Общие понятия стандартизации. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества.

Международная практика сертификации. Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием.

7. Управление качеством на предприятиях {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Политика предприятия в области качества. Планирование процесса управления качеством. Организация работ по качеству. Мотивация персонала на производство качественной продукции. Разработка организационно-управленческих моделей для совершенствования управления предприятием.

8. Контроль качества {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[2,3,5,6] Понятие контроля качества, цели и задачи. Статистических методов управления качеством. Статистическое регулирование технологического процесса.

Метод расслоения. Графики. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Контрольный листок. Контрольная карта, диаграмма разброса. Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

Практические занятия (16ч.)

1. Основные понятия в области управления качеством {метод кейсов} (2ч.) [1,2,5,6] 1. Основные виды учебной деятельности по курсу:

- лекции (как конспектировать лекцию);
- практические (семинарские) занятия;
- рефераты и их выполнение, оформление;
- контрольные работы;
- консультации;
- модульно-рейтинговая система оценки знаний;
- основная литература и учебно-методические материалы по дисциплине.

2. Динамическое развитие понятия «качество».

Способен моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в практической деятельности предприятия

2. Качество как объект управления {беседа} (2ч.) [1,2,5,6] Вопросы для обсуждения:

1. Обобщите вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.

2. Сравните подходы к управлению У. Э. Деминга, Дж. Джурана, и А. Фейгенбаума, Г. Тагути. Выявите общие черты и различия.

3. Каковы основные положения японской школы управления качеством?

4. Обоснуйте возможность применения принципов У. Э. Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.

5. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основании «триады качества» Дж. Джурана.

6. Сформулируйте основные положения методов Г. Тагути и обоснуйте, почему в мировом сообществе его признают как «гуру качества».

7. Основываясь на содержании базовых положений философии У. Э. Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым в группы.

Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей {дискуссия} (2ч.) [1,2,4,5,6] Вопросы для обсуждения:

1. Что вы понимаете под показателем качества?

2. По каким признакам классифицируют показатели качества?

3. Что такое единичный, относительный, комплексный и интегральный показатели качества?

4. Какими методами устанавливают числовые значения показателей качества?

5. Перечислите десять групп по ГОСТу показателей качества, прокомментируйте их состав показателей применительно к конкретным видам продукции.

Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

4. История развития систем управления качеством {беседа} (2ч.)[1,2,3]

Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды функций управления вы знаете?

2. Как изменялись взаимоотношения общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством?

3. Что в современных условиях является ядром менеджмента на основе качества (MBQ)?

4. Чем характеризуется новая стратегия в управлении качеством?

5. Что такое петля качества и в чем ее предназначение?

6. Каково содержание цикла Деминга?

7. Что вы понимаете под управлением качеством продукции?

8. Что такое механизм управления качеством продукции? Выполнение каких функций он должен обеспечить?

9. Какие основные подсистемы входят в состав механизма управления качеством

10. В чем смысл и содержание комплексной системы управления качеством?

Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS.

5. Современные модели управления качеством {беседа} (2ч.)[1,2,5,6] Вопросы для обсуждения:

1. Модели управления качеством.

2. Особенности советских моделей управления качеством.

3. Основные положения системы тотального управления качеством (TQM).

4. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000 .

5. Сопоставьте различия в положениях стандартов ИСО 9000 и концепции TQM и представьте их в виде таблицы.

Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS

6. Стандартизация в области управления качеством {беседа} (2ч.)[1,2,4,5,6]

Вопросы для обсуждения

1. Что вы понимаете под стандартизацией?

2. Какие функции выполняют стандарты на различных этапах жизненного цикла продукции?

3. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?

4. Что является объектом стандартизации?

5. Какие виды стандартов вы знаете?

6. Какие требования предъявляются к фонду стандартов?

7. Каковы принципы стандартизации и каково их содержание?

8. Какие существуют методы стандартизации?

9. □ Назовите основные элементы системы стандартизации.

Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

7. Управление качеством на предприятиях {беседа} (2ч.) [1,2,3,6] Вопросы для обсуждения:

1. Что понимается под планированием качества?
2. Каковы задачи и предмет планирования качества?
3. Какова специфика планирования качества?
4. Каковы направления планирования повышения качества продукции на предприятии?
5. В чем заключается новая стратегия в управлении качеством и как она влияет на плановую деятельность предприятия?
6. Какова особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
7. Какие межнациональные и национальные органы управления качеством вы знаете?
8. Каков состав служб управления качеством на предприятии?
9. Что означают термины «мотив» и «мотивация персонала»?
10. Какие параметры, определяющие действия исполнителя, может контролировать менеджер?
11. Какие способы вознаграждения вы знаете?
12. Каково содержание теорий X, Y, Z?
13. В чем суть мотивационной модели А. Маслоу?
14. Какие виды вознаграждений применяют в менеджменте?
15. Каковы особенности мотивации деятельности людей в России?

Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

8. Контроль качества {беседа} (2ч.) [1,2,5,6] 1. В чем сущность процессов контроля качества?

2. Перечислите стадии процесса контроля.
3. По каким признакам различают виды контроля?
4. Что такое испытание? Какие виды испытаний вы знаете?
5. Каковы критерии решения о контроле?
6. Что такое система контроля качества продукции?
7. Какова структура ОТК и какие задачи на него возлагают?
8. Определите основные элементы системы профилактики брака на предприятии.
9. Что такое технический контроль и каковы его задачи?
10. Какие виды технического контроля вы знаете?
11. В чем цель и какова область применения статистических методов контроля качества?
12. Какие статистические методы контроля качества вы знаете и в чем их смысл?
13. Что такое ФСА и в чем его содержание?

Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием

Самостоятельная работа (76ч.)

1. Подготовка к текущим занятиям(36ч.)[2,3] Самостоятельное изучение лекционного материала.
 2. Подготовка к текущей аттестации(32ч.)[1,2,3,5,6] Самостоятельное дополнительное изучение материала Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием. Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS
 3. Подготовка к промежуточной аттестации(8ч.)[1,2,3,4,5,6] Подготовка к промежуточной аттестации в сессию. Способен моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в практической деятельности предприятия
5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

1. Кузьмина О.Г. Методические указания к практическим занятиям для студентов направления 38.03.02 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством" [Электронный ресурс]: Методические указания.– Электрон. дан.– Барнаул: АлтГТУ, 2019.– Режим доступа: http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Kuzmina_UprKachPrakt_mu.pdf, авторизованный

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2017. – 532 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93411>. – Загл. с экрана.

6.2. Дополнительная литература

3. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Агарков. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2017. – 208 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93445>. – Загл. с экрана.

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

4. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

5. Российская система качества(Роскачество)[Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://roskachestvo.gov.ru/>

6. КАЧЕСТВО.ру [Электронный ресурс].- Электрон. дан. - Режим доступа:<http://kachestvo.ru/>

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Национальная электронная библиотека (НЭБ) – свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/)

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения учебных занятий
помещения для самостоятельной работы

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с

«Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».