

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»**

Высшая школа промышленной политики и предпринимательства
(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Управление предприятиями наукоемких отраслей промышленности

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является освоение знаний о науке и практике управления современной организацией.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Анализирует и контекстно обрабатывает информацию для решения поставленных задач с формированием собственных мнений и суждений
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ОПК-1.2 Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук
ОПК-5	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-5.3 Применяет современные инструменты менеджмента и информационно-коммуникационные технологии для разработки мероприятий по повышению эффективности организации
ПК-3	способность управлять структурными подразделениями организаций, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПК-3.1 Осуществляет подготовку проектов текущих планов структурных подразделений промышленной организации по всем видам деятельности в соответствии с заказами потребителей продукции, работ (услуг) и заключенными договорами, а также обоснований и расчетов к ним

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к базовой части/части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Управление качеством».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Маркетинг Макроэкономика Операционный менеджмент	Преддипломная практика ГЭК ГЭК
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	Маркетинг Учет и анализ Управление человеческими ресурсами Стратегический менеджмент Микроэкономика Макроэкономика Информатика Экономико-математическое моделирование	Преддипломная практика ГЭК ГЭК
ОПК-5	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Информационные технологии в менеджменте	Преддипломная практика ГЭК ГЭК
ПК-3	способность управлять структурными подразделениями организаций, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями		Предпринимательская деятельность Креативный брендинг и реклама Операционный менеджмент Управление бизнес-процессами Преддипломная практика ГЭК ГЭК

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» составляет 2 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для ОЧНОЙ формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		5	6	7	8
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	51	51			
Лекции (ЛК)	17	17			
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34	34			
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	39	39			
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	18	18			
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	108		
	зач.ед.	3	3		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Вид учебной работы
Раздел 1. Понятие качества.	<p>Тема 1. Система показателей качества продукции</p> <p>Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики.</p> <p>Качество и удовлетворенность потребителя. Определение качества. Объекты качества: деятельность или процесс; продукция (материальная и нематериальная); организация.</p> <p>Петля качества.</p> <p>Система показателей качества продукции: обобщающие, единичные и комплексные показатели. Классификация показателей качества продукции.</p> <p>Показатели назначения продукции: функциональной и технической эффективности, конструктивные, состава и структуры.</p> <p>Показатели надежности продукции: безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость, работоспособность, восстанавливаемость. Расчет показателей надежности и долговечности изделия.</p> <p>Показатели технологичности продукции: трудоемкость изготовления, технологическая себестоимость. Коэффициенты сборности, удельная материалоемкость. Показатели стандартизации и унификации продукции. Коэффициенты применяемости по типоразмерам, повторяемости.</p> <p>Эргономические показатели продукции:</p>	ЛК, СЗ

	<p>гигиенические, антропометрические, психофизиологические, психологические.</p>	
	<p>Тема 2. Этапы становления современной системы качества</p> <p>Основные подходы управления качеством: улучшение, достигнутое нововведением (кай-рию), и улучшение, получаемое постоянным совершенствованием (кай-дзен).</p> <p>Историческая периодизация систем качества.</p> <p>Фаза отбраковки. Реализация идеи стандартного качества на заводах Кольта.</p> <p>Работы Генри Леланда и Генри Форда (служба технического контроля).</p> <p>Фаза контроля качеством. Статистические методы Шухарта. Значение аудиторской службы по качеству.</p> <p>Фаза управления качеством.</p> <p>Программы менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Дхурана.</p> <p>Построение «башни качества»: отбраковка, контроль качества, управление качеством, планирование качества, экология качества.</p> <p>Влияние эволюции качества на деятельность производителя по обеспечению качества и используемых средств: инспекция, статистический контроль качества, надежность и ремонтпригодность, всеобщий контроль качества, система обеспечения качества, стандарты серии ISO9000, награды за качество, всеобщее управление качеством.</p> <p>Программа менеджмента качества Эдвардса Деминга.</p>	<p>ЛК, СЗ</p>
<p>Раздел 2. Теория управления качеством.</p>	<p>Тема 3. Концепция и методология всеобщего управления качеством.</p> <p>Определение всеобщего управления качеством (TQM). Основные принципы и цели TQM. Важнейшие элементы TQM, обеспечивающие успех стратегии качества: удовлетворение нужд и пожеланий потребителей; обеспечение реального участия каждого работника в процессе улучшения качества продукта; совершенствование организационной деятельности, принятие решений на основе фактов, роль высшего руководства.</p> <p>Понятие процесса, характеристики качества процесса. Роль руководителя процесса. Специфика управления процессом в условиях TQM. Специфика системы контроля процесса. Три этапа управления качеством интегрированных процессов: процесс</p>	<p>ЛК, СЗ</p>

	<p>планирования качества, процесс контроля качества, процесс улучшения качества. Системы улучшения процессов: организация проекта, диагностика, поиск решения, удерживание достигнутого.</p> <p>Японские модели управления качеством их особенности. Кружки качества. Программа «пять нулей». Системы «точно в срок» и канбан.</p> <p>Различия между управлением с помощью целей и политикой управления, предлагаемой TQM.</p>	
<p>Раздел 3. Управление качеством на предприятии. Международные стандарты по менеджменту качества</p>	<p>Тема 4. Основные методы совершенствования деятельности предприятия.</p> <p>Функциональная структура. Проблемы функциональной структуры: функциональная структура отделяет персонал от потребителей; функциональная структура тормозит совершенствование процесса.</p> <p>Перепроектирование организации для повышения качества: сфокусированность на процессах; признание наличия внутренних потребителей; применение командной работы; снижение степени иерархичности; создание управляющих комитетов.</p> <p>Проектирование процесса, контроль, совершенствование организационных процессов. Входы, выходы и ресурсы процесса. Примеры описания ресурсов процесса и самих организационных процессов.</p> <p>Основные этапы работ по качеству: документирование процесса; измерение показателей; самооценка и оценка показателей; планирование совершенствования; совершенствование.</p> <p>Основные стадии совершенствования: уяснение сути процесса и проблемы, понимание процесса и его документирование; анализ проблемы; генерация идей и задач совершенствования; планирование внедрения улучшений.</p> <p>Методы понимания проблемы: построение блок-схемы процесса; выявление критического инцидента; контрольный листок; диаграммы Парето и Ишикавы.</p> <p>Пример построения блок-схемы процесса. Межфункциональная блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема. Алгоритм выявления критического инцидента. Этапы</p>	<p>ЛК, СЗ</p>

	<p>заполнения контрольного листка. Примеры диаграмм Парето и Ишикавы.</p>	
	<p>Тема 5. Развертывание функции качества. Дом качества. Профиль качества. Базовое, требуемое и желаемое качество. Ключевые элементы развертывания функции качества: требования потребителей; параметры качества; матрица тесноты связи между компонентами «что» и «как»; выбор цели; установление рейтинга важности компонент. Пример построения дома качества. Концепция дома качества. Полностью развернутая функция качества и её ключевые этапы: планирование продукта, проектирование продукта, проектирование технологического процесса, проектирование производства. Роль менеджеров на указанных этапах.</p>	<p>ЛК, СЗ</p>
	<p>Тема 6. Экономические аспекты управления качеством. Затраты на качество и их классификация: затраты на превентивные действия; затраты на инспекцию; издержки на внутренний брак; издержки на внешний брак. Окупаемость затрат на качество. Относительные доли элементов затрат на качество. Издержки на качество и поли-тика «нулевого дефекта». Практическое применение оценок затрат на качество. Цель экономики качества. Затраты на соответствие и несоответствие, явные и неявные издержки. Алгоритм деятельности по финансированию затрат на качество. Основные виды инвестиций по предупреждению брака: планирование и проектирование продукта; проектирование процесса, гарантирующего качество; статистический контроль процесса; калибровка оборудования; обучение и переподготовка персонала; обслуживание оборудования; работа с поставщиками. Финансовые издержки на выявление и исправление брака: исправление дефектов, обнаруженных потребителем; послепродажное обслуживание; возврат некачественного продукта. Основные виды потерь: потери возможностей; потери, связанные с неэффективностью использования человеческих ресурсов.</p>	<p>ЛК, СЗ</p>

	<p>Виды затрат на контроль: контроль документации; инспекционный входной контроль; промежуточная проверка продукта.</p> <p>Порядок сбора данных о затратах на качество.</p> <p>Особенность анализа ценности и стоимости конечного продукта. Минимизация издержек производителя посредством применения превентивных действий, устраняющих «проблемы качества». Процесс планирования, контроля и анализа превентивных действий.</p>	
	<p>Тема 7. Стандартизация и управление качеством.</p> <p>Понятие стандартизации. Основные направления развития стандартизации. Традиционная стандартизация и её основное назначение.</p> <p>Основные методы стандартизации – унификация и агрегатирование. Понятие унификации. Основные виды унификации: конструкторская и технологическая. Главные направления унификации: компоновочное и ограничительное.</p> <p>Комплексная, опережающая и перспективная стандартизация.</p> <p>Иерархия документов по стандартизации. Система органов и служб стандартизации в РФ. Особенности применения стандартов в РФ. Эффективность стандартизации.</p> <p>Эволюция стандартов по менеджменту качества.</p> <p>Назначение стандартов ISO серии 9000: ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования»; ISO 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности».</p> <p>Принципы управления качеством в международном стандарте: сфокусированность на потребителе; лидерство; привлечение персонала; процессный подход; системный подход к управлению; постоянное совершенствование; принятие решения на основе фактов; взаимовыгодные взаимосвязи с поставщиками.</p>	ЛК, СЗ
Раздел 4. Контроль качества.	Тема 8. Обеспечение функционирования систем качества	ЛК, СЗ

<p>Организация системы контроля и управления.</p>	<p>Понятие аудита качества. Элементы аудиторских проверок: система качества, процесс, продукт, сервис. Основные типы аудита: внутренний аудит, внешний аудит, независимый внешний аудит.</p> <p>Модели оценки системы качества: оценка, ориентированная на контроль, и оценка, ориентированная на улучшение.</p> <p>Методы обеспечения высокой надежности оценки качества. Роль самооценки для проведения аудита.</p> <p>Основные этапы подготовки к внешнему аудиту: предварительная организационная работа; подготовка документации по системе качества; обучение персонала; проведение внутреннего аудита; оценка результатов. Особенности внешнего и внутреннего аудита. Сертификационный аудит. Команда аудиторов. Требования, предъявляемые к аудиторам (инспекторам). Основные особенности аудита в процессе инспекционной проверки. Роль руководителя группы аудиторов.</p> <p>Элементы рабочей документации аудитора. Технология проведения инспекционного аудита. Подготовка рапорта по результатам инспекционной проверки, его главные составляющие: задачи и сферы инспекционной проверки, обзор выявленных несоответствий, способность предприятия выполнять поставленные перед ним цели по качеству.</p> <p>Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.</p> <p>Назначение премий (наград) качества. Приз Деминга за качество. Национальная премия качества Бэлдриджа. Процедура оценки претендентов на национальную премию. Европейская премия качества. Российская премия качества.</p>	
---	---	--

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	21 рабочее место: сист.блок P4 C2D/3160 MHz MB/320 GB/DVD±RW/ LCD monitor 19"+ 1 проектор
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	21 рабочее место: сист.блок Celeron /2600 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17"+ 1 проектор + Точка доступа WiFi
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ___шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	21 рабочее место: сист.блок Celeron /2600 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17"+ 1 проектор + Точка доступа WiFi
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	419

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

MS Office (MS Word, MS Excel, Power Point и т.п.), Internet
базы данных, информационно-справочные и поисковые системы
<http://www.consultant.ru/> - справочно-поисковая система «Консультант+»
<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал – источник информации об изменениях российского хозяйственного законодательства
<http://www.elibrary.ru> - Научная электронная библиотек – крупнейший информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
<http://www.gsk.ru/> - Федеральной службы государственной статистики РФ
<http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ
<http://www.iea.ru/> - Институт экономического анализа
<http://economist.rudn.ru> портал РУДН Economist
(указывается перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости))
программное обеспечение

MS Office (MS Word, MS Excel, Power Point и т.п.), Internet
базы данных, информационно-справочные и поисковые системы
<http://www.consultant.ru/> - справочно-поисковая система «Консультант+»
<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал – источник информации об
изменениях российского хозяйственного законодательства
<http://www.elibrary.ru> - Научная электронная библиотек – крупнейший
информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и
образования
<http://www.gsk.ru/> - Федеральной службы государственной статистики РФ
<http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ
<http://www.iea.ru/> - Институт экономического анализа
<http://economist.rudn.ru> портал РУДН Economist

Основная литература:

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.: Высш. шк., 2006.

Дополнительная литература:

2. Басовский Л.Е. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2007.
3. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством. – М.: Горячая линия – Телеком, 2005.
4. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

Сайты сети Интернет

5. <http://www.iso.org.ru>
6. <http://www.qualitydigest>.
7. <http://www.deming.boom.ru>

Периодические издания

8. «Деловое совершенство».
9. «Методы менеджмента качества».
10. «Стандарты и качество».

1. <http://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека.
2. <http://www.ecsocman.edu.ru> – Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент."
3. <https://www.swetswise.com/public/login.do> - Библиографическая база данных
4. www.elibrary.ru – электронные журналы
5. <http://www.eastview.com/> - Универсальная база данных, коллекции журналов, статистических сборников.
6. <http://gallery.economicus.ru> - Галерея экономистов
7. <http://economist.rudn.ru/run/course/?cid=337> – Публикации Института экономики РАН.
8. <http://www.iet.ru/ru/publikacii.html> - Публикации Института экономической политики.
9. <http://expert.ru/> - Журнал «Эксперт»,
10. <http://www.vopreco.ru/> - Журнал «Вопросы экономики».
11. www.cfin.ru – Корпоративный менеджмент

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

БиблиоРоссика Электронно-Библиотечная система, предназначенная для студентов, преподавателей и исследователей. <http://www.bibliorossica.com/individuals.html?ln=ru>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Управление качеством».
2. Лабораторный практикум по дисциплине «Управление качеством» (при наличии лабораторных работ): Не предусмотрен
3. Методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы/проекта по дисциплине «Управление качеством» (при наличии КР/КП).

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Управление качеством» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент кафедры прикладной
экономики

Должность, БУП

Ф.Г. Ванюрихин

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой
«Прикладная экономика»

Наименование БУП



Подпись

А.А. Чурсин

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Заведующий кафедрой
«Прикладная экономика»

Должность, БУП



Подпись

А.А. Чурсин

Фамилия И.О.