

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 18.09.2023 12:06:00

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	Очно-заочная
Год начала обучения	2021 г.
Изучается в 8 семестре	

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является формирование профессиональных и общекультурных компетенций менеджера в области управления качеством.

Основными задачами дисциплины «Управление качеством» являются:

- ознакомление студентов с базовыми ценностями мировой культуры в области качества, с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» входит в вариативную часть ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.02 Менеджмент (профиль: Управление бизнесом) и реализуется в 8 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Управление качеством» осваивается на основе знаний, умений, навыков, полученных в результате изучения таких дисциплин как: Стратегический менеджмент, Маркетинг, Теория менеджмента, Управление брендами.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина Логистика является базовой для изучения последующих дисциплин, таких как: Управление продажами, Антикризисное управление.

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
ПК-1	Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства	ПК-1
Уметь: осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организации их выполнения и регулирования производства;	
Владеть: навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации.	

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр. часов		
Объем занятий: Итого	108 ч.	4 з.е.	
В том числе аудиторных	13,5 ч.		
Из них:			
Лекций	6,75 ч.		
Лабораторных работ	0 ч.		
Практических занятий	6,75 ч.		
Самостоятельной работы	94,5 ч.		
Реферат		8 семестр	
Зачет с оценкой	0 ч.	0 ч.	8 семестр

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества астрономических и академических часов и видов занятий часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
8 семестр							
1	Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции	ПК-1	1,5	1,5	-	-	94,5
	Тема 2. Системный подход к управлению качеством						
2	Тема 3. Современные подходы к управлению качеством	ПК-1	1,5	1,5	-	-	
	Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятии.						
3	Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции.	ПК-1	1,5	1,5	-	-	

	Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества.						
4	Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг.	ПК-1	0,75	0,75	-	-	
5	Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.	ПК-1	1,5	1,5	-	-	
	Итого за 8 семестр:		6,75	6,75	-	-	94,5
	Итого:		6,75	6,75	-	-	94,5

7.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
8 семестр			
1	Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции 1. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента 2. История развития теории и практики управления качеством. 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. 4. Классификация показателей качества продукции. 5. Методы определения показателей качества. Тема 2. Системный подход к управлению качеством 1. Стадии формирования качества продукции. 2. Основные этапы развития систем качества. 3. Отечественные системы управления качеством продукции.	1,5	Мультимедиа-лекция
2	Тема 3. Современные подходы к управлению качеством 1. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. 2. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. 3. Принципы менеджмента качества. 4. Процессный подход - понятие, характеристика. 5. Документация системы менеджмента качества. 6. Концепция постоянного улучшения.	1,5	Мультимедиа-лекция

	Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия. 1. Ориентация на потребителей в деятельности организации. 2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. 3. Исследование удовлетворенности потребителей. 4 Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. 5 Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000. 6 Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии		
3	Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции. 1. Служба управления качеством продукции на предприятии, необходимость создания, цели и задачи. 2. Организационная структура службы управления качеством на предприятии. Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества. 1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. 2. Основные элементы процесса проектирования и разработки. 3. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. 4. Элементы управления качеством в процессе закупок. 5. Методы оценки возможностей поставщиков. 6. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками. 7. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. 8. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.	1,5	
4	Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг. 1. Техническое регулирование и технический регламент. 2. Сертификация, понятие, виды. 3. Сертификация продукции, систем качества. 4. Порядок проведения сертификации. 5. Декларация соответствия.	0,75	

5	Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством. 1. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности. 2. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества. 3. Содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг. 4. Затраты на качество и их классификация. Международные и национальные премии в области качества.	1,5	
	Итого за 8 семестр	6,75	3
	Итого	6,75	3

7.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

7.4. Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
8 семестр			
1	Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции 1. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента 2. История развития теории и практики управления качеством. 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. 4. Классификация показателей качества продукции. 5. Методы определения показателей качества. Тема 2. Системный подход к управлению качеством 1. Стадии формирования качества продукции. 2. Основные этапы развития систем качества. 3. Отечественные системы управления качеством продукции.	1,5	круглый стол

2	Тема 3. Современные подходы к управлению качеством 1. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. 2. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. 3. Принципы менеджмента качества. 4. Процессный подход - понятие, характеристика. 5. Документация системы менеджмента качества. 6. Концепция постоянного улучшения. Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия. 1. Ориентация на потребителей в деятельности организации. 2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. 3. Исследование удовлетворенности потребителей. 4 Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. 5 Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000. 6 Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии	1,5	круглый стол
3	Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции. 1. Служба управления качеством продукции на предприятии, необходимость создания, цели и задачи. 2. Организационная структура службы управления качеством на предприятии.	1,5	

	Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества. 1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. 2. Основные элементы процесса проектирования и разработки. 3. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. 4. Элементы управления качеством в процессе закупок. 5. Методы оценки возможностей поставщиков. 6. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками. 7. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. 8. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.		
4	Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг. 1. Техническое регулирование и технический регламент. 2. Сертификация, понятие, виды. 3. Сертификация продукции, систем качества. 4. Порядок проведения сертификации. 5. Декларация соответствия.	0,75	
5	Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством. 1. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности. 2. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества. 3. Содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг. 4. Затраты на качество и их классификация. Международные и национальные премии в области качества.	1,5	круглый стол
	Итого за 8 семестр	6,75	3
	Итого	6,75	3

7.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
8 семестр						
ПК-1	Самостоятельное изучение литературы с 1-8 тему	конспект источников	собеседование	35	5	40
	Подготовка сообщения к круглому столу	сообщение	собеседование	15	4,5	19,5
	Подготовка к тестированию	тест	тестирование	4,5	0,5	5
	Подготовка реферата	реферат	защита реферата	25	5	30
Итого за 8 семестр				79,5	15	94,5
Итого				79,5	15	94,5

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий-промежуточный)	Вид контроля (устный/письменный или с помощью технических средств)	Наименование оценочного средства
ПК-1	4,5,6,7	собеседование	текущий	устный	вопросы для собеседования
	1,2,3,8	собеседование	текущий	устный	перечень дискуссионных тем для круглого стола
	1-8	тестирование	текущий	письменный	паспорт фонда тестовых заданий

	1-8	защита реферата	текущий	письменный/устный	комплект заданий для реферата
--	-----	-----------------	---------	-------------------	-------------------------------

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-1					
Базовый	Знание: концептуальных положений процесса тактического планирования	Демонстрирует уровень знаний, недостаточный для понимания концептуальных положений процесса тактического планирования	Демонстрирует средний уровень понимания концептуальных положений процесса тактического планирования	Обладает базовыми знаниями концептуальных положений процесса тактического планирования	
	Умение: осуществлять процесс тактического управления	Демонстрирует уровень, недостаточный для умения осуществлять процесс тактического управления	Демонстрирует средний уровень умения осуществлять процесс тактического управления	Обладает умением осуществлять процесс тактического управления	
	Владение: навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	Демонстрирует недостаточный уровень владения навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	Демонстрирует средний уровень владения навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	Владеет навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	
Повышенный	Знание: концептуальных положений процесса тактического планирования и организации производства				Знает: концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства
	Умение: осуществлять процесс тактического управления, подготовку планов, организации их выполнения и регулирования производства				Умеет осуществлять процесс тактического управления, подготовку планов, организации их выполнения и регулирования производства
	Владение: навыками				Владеет

	разработки показателей тактического плана с целью организации ритмичной работы предприятия и его структурных подразделений				навыками разработки показателей тактического плана с целью организации ритмичной работы предприятия и его структурных подразделений
--	--	--	--	--	---

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента ОЗФО не предусмотрена.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

8.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения **зачета с оценкой** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование; конспект источников, защита реферата.

Подготовленность к традиционному семинару, собеседованию, оценивается на основе следующих критериев:

- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
- умение ориентироваться в информационном пространстве;
- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
- умение в полной мере аргументировать собственную точку.

Конспект источников литературы оценивается на основе следующих критериев:

- полнота рассмотренных источников;
- соответствие литературных источников тематике изучаемых вопросов;
- новизна источников;
- наличие обязательной, периодической литературы, электронных источников;
- соответствие оформления конспекта источников ГОСТу.

Собеседование со студентом должно представлять собой связанный, логически последовательный обмен сообщениями на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные требования к собеседованию: полноту и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Круглый стол проводится с целью диагностики уровня закрепления новых знаний, оценки коммуникативных компетенций, умения приводить аргументы и контраргументы,

формирование навыков публичного выступления. При диагностике результатов основными критериями являются:

- демонстрация предварительной информационной готовности к обсуждению;
- выступление с проблемным вопросом;
- аргументация ответов на вопросы оппонентов;
- формулировка критических замечаний и вопросов к выступающему.

Защита реферата оценивается по следующим критериям:

- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала;
- полнота рассмотренных источников;
- соответствие литературных источников тематике изучаемых вопросов;
- новизна источников;
- наличие обязательной, периодической литературы, электронных источников;
- соответствие оформления реферата ГОСТу.

Критерии оценивания собеседования, конспекта источников, реферата приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Управление качеством».

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы	1,2	1	1,2	1-8
2	Подготовка сообщения к круглому столу	1,2	1	1,2	1-8
3	Подготовка реферата	1,2	1	1,2	1-8

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. -

ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление качеством»;
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление качеством».

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

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eup.ru> – Сайт о менеджменте качества

Профессиональные базы данных:

1. <http://biblioclub.ru> - «Университетская библиотека онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»
3. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ
5. www.scopus.com - международная реферативная база данных;
6. www.gks.ru -официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

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

Информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс)

<http://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система

Перечень программного обеспечения:

Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а

также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.