

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

Высшая школа промышленной политики и предпринимательства

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Стандартизация и управление качеством

Рекомендуется для направления подготовки/специальности

38.04.02 Менеджмент

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (специализации)

Инженерный менеджмент

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва, 2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Актуальность изучения дисциплины «Управление качеством» диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Всеобщая грамотность членов общества – потребителей и производителей продукции и услуг – в вопросах качества является одним из условий высокого уровня жизни общества. Знания о методах обеспечения качества создают производителю предпосылки для удовлетворения запросов потребителя и, как следствие, достижения успеха в конкурентной борьбе. Учитывая роль руководителя в любом деле, можно сказать, что знания в области менеджмента качества могут оказать тем большее влияние на успех возглавляемого им коллектива, чем они шире и глубже и чем выше уровень этого руководителя.

Менеджмент качества становится одним из важнейших аспектов в управлении предприятием, наряду с управлением финансами, производством, снабжением, продажами

Цель дисциплины - дать будущим менеджерам теоретические основы и практические инструменты по организации менеджмента качества на предприятиях, чтобы работа по обеспечению качества носила не эпизодический характер, а была превращена в постоянно действующую систему, отвечающую рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000 и требованиям всеобщего управления качеством (TQM).

Задачи курса:

- изучить теоретические основы в области менеджмента качества;
- научить организовывать работу по разработке и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- привить навыки и умения по развертыванию функции качества и разработке новой продукции или услуг;
- освоить методики по непрерывному совершенствованию бизнес процессов;
- ознакомить с практическим опытом оценки и обеспечения экономики качества;
- дать практические рекомендации по применению современных управленческих инструментов в менеджменте качества.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

«Стандартизация и управление качеством» представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающую составной частью образовательной программы по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» и относится к элективной части учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Общекультурные компетенции			
1.	УК-1, УК-7	нет	Стратегический менеджмент в промышленных компаниях
Профессиональные компетенции			
3.	ПКО-1	нет	Стратегический менеджмент в промышленных компаниях

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

универсальные компетенции (УК):

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-7. Способен:

искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач;

проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных.

профессиональные компетенции (ПКО):

ПКО-1. Способность управлять эффективностью инвестиционного проекта;

В результате изучения дисциплины студент должен:

В результате изучения дисциплины студент должен:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	Знать	- методы анализа, синтеза и обобщения
	Уметь	- пользоваться источниками на русском и иностранном языке; - анализировать во взаимосвязи экономические явления и процессы
	Владеть	- компьютерными технологиями сбора, систематизации и обработки данных
УК-7. Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных.	Знать	- основы теории принятия решений
	Уметь	- делать логически обоснованные выводы, необходимые для принятия эффективных управленческих решений
	Владеть	- навыками принятия решений в условиях неопределенности
ПКО-1 Способность управлять эффективностью инвестиционного проекта;	Знать	- систему показателей эффективности при использовании разнообразных экономических ресурсов
	Уметь	- анализировать альтернативные варианты управленческих решений;

		- осуществлять выбор оптимальных решений в условиях современной рыночной экономики
	Владеть	- понятийным экономическим аппаратом; - навыками построения бизнес-процессов, оценки эффективности принятия управленческих решений

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			1/1	1/2		
1.	Аудиторные занятия (всего)	25	25			
	В том числе:	-	-			
1.1.	Лекции	-	-			
1.2.	Прочие занятия					
	В том числе:					
1.2.1.	Семинары (С)	25	9	16		
	Практические занятия (ПЗ)					
2.	Самостоятельная работа (всего)	56	27	29		
	В том числе:					
2.1.	Расчетно-графические работы	-				
	<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	56	27	29		
	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	27		27		
3.	Общая трудоемкость (акад. часов)	108	36	72		
	<i>Общая трудоемкость (зачетных единиц)</i>	3	1	2		

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Понятие качества. Система показателей качества продукции	<p>Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Место дисциплины в учебном процессе.</p> <p>Качество и удовлетворенность потребителя.</p> <p>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.</p> <p>Классификация показателей качества продукции.</p>
2	Этапы становления современной системы качества	<p>Основные подходы управления качеством: улучшение, достигнутое нововведением (кайри), и улучшение, получаемое постоянным совершенствованием (кайдзен).</p>

3	Концепция и методология всеобщего управления качеством	<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>
4	Основные методы совершенствования деятельности предприятия	<p>Функциональная структура. Проблемы функциональной структуры: функциональная структура отделяет персонал от потребителей; функциональная структура тормозит совершенствование процесса.</p>
5	Развертывание функции качества. Дом качества	<p>Профиль качества. Базовое, требуемое и желаемое качество.</p> <p>Ключевые элементы развертывания функции качества: требования потребителей; параметры качества; матрица тесноты связи между компонентами «что» и «как»; выбор цели; установление рейтинга важности компонент.</p> <p>Пример построения дома качества. Концепция дома качества.</p>
6	Экономические аспекты управления качеством	<p>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 политика «нулевого дефекта». Практическое применение оценок затрат на качество. Цель экономики качества.</p>
7	Стандартизация и управление качеством	<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>
8	Международные стандарты по менеджменту качества	<p>ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;</p> <p>ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования»;</p> <p>ISO 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности».</p>

9	Обеспечение функционирования систем качества	<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>
---	--	--

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лекц.	Семина.	ЛЗ	ПЗ	СРС	Всего час.
1	Понятие качества. Система показателей качества продукции		2			10	8
2	Этапы становления современной системы качества		2			10	8
3	Концепция и методология всеобщего управления качеством		2			10	8
4	Основные методы совершенствования деятельности предприятия		2			4	8
5	Развертывание функции качества. Дом качества		2			4	8
6	Экономические аспекты управления качеством		3			4	8
7	Стандартизация и управление качеством		4			4	8
8	Международные стандарты по менеджменту качества		4			4	8
9	Обеспечение функционирования систем качества		4			6	8
	Зачет с оценкой						27
	ИТОГО		25			56	108

6. Лабораторный практикум (при наличии) нет

7. Практические занятия (семинары) (при наличии)

№ п/п	Тематика семинаров	Трудоемкость (час)
1	Понятие качества. Система показателей качества продукции	2
2	Этапы становления современной системы качества	2
3	Концепция и методология всеобщего управления качеством	2
4	Основные методы совершенствования деятельности предприятия	2

5	Развертывание функции качества. Дом качества	2
6	Экономические аспекты управления качеством	3
7	Стандартизация и управление качеством	4
8	Международные стандарты по менеджменту качества	4
9	Обеспечение функционирования систем качества	4
	Итого:	25

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

(описывается материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)).

Электронные учебные материалы, используемые преподавателями в образовательном процессе, мультимедийные презентации, банк тестовых заданий и др. представлены на порталах Economist и Web-local.

№ п.п.	Фактический адрес учебных кабинетов и объектов	Перечень основного оборудования
1	Миклухо-Маклая, 6, ком.19	21 рабочее место: сист.блок P4 C2D/3160 MHz MB/ 320 GB/DVD±RW/ LCD monitor 19"+ 1 проектор
2	Миклухо-Маклая, 6, ком.21	21 рабочее место: сист.блок Celeron /2600 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17"+ 1 проектор + Точка доступа WiFi
3	Миклухо-Маклая, 6, ком.23	21 рабочее место: сист.блок Celeron /2660 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17" + 1 проектор
4	Миклухо-Маклая, 6, ком.25	21 рабочее место: сист.блок P4 /1700 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17"+ 1 проектор
5	Миклухо-Маклая, 6, ком.300	15 рабочих мест: сист.блок P4 C2D /2000 MHz/1024 MB/ 160 GB/DVD±RW/ LCD monitor 17" + 1 проектор
6	Миклухо-Маклая, 6, ком.17	1 проектор
7	Миклухо-Маклая, 6, ком.27	1 проектор, Точка доступа WiFi
8	Миклухо-Маклая, 6, ком.29	1 проектор
9	Миклухо-Маклая, 6, ком.101	1 проектор
10	Миклухо-Маклая, 6, ком.103	1 проектор
11	Миклухо-Маклая, 6, ком.105	1 проектор, Точка доступа WiFi
12	Миклухо-Маклая, 6, ком.107	1 проектор
13	Миклухо-Маклая, 6, КЗ	1 проектор, Точка доступа WiFi
14	Миклухо-Маклая, 6, читальный зал	1 проектор

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение Microsoft Teams, ТУИС РУДН

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.: Высш. шк., 2016.

б) дополнительная литература

2. Басовский Л.Е. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2017.

б) дополнительная литература: _

1. <http://www.iso.org.ru>

2. <http://www.qualitydigest>.

3. <http://www.deming.boom.ru>

Периодические издания

4. Деловое совершенство.

5. Методы менеджмента качества.

6. Стандарты и качество.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Реализация курса предусматривает интерактивные лекции, практические занятия (семинары) с использованием мультимедийного оборудования, подготовку самостоятельных творческих работ и их последующие презентации, тестирование, проведение групповых дискуссий по тематике курса, современные технологии контроля знаний.

Изучая дисциплину, студент должен прослушать курс лекций, пройти предусмотренное рабочей программой количество семинарских занятий, самостоятельно изучить некоторые темы курса и подтвердить свои знания в ходе контрольных мероприятий.

Работа студента на лекции заключается в уяснении основ дисциплины, кратком конспектировании материала, уточнении вопросов, вызывающих затруднения. Конспект лекций является базовым учебным материалом наряду с учебниками, рекомендованными в основном списке литературы.

Преподавание основной части лекционного материала происходит с использованием средств мультимедиа, которые облегчают восприятие и запоминание материала. Презентации доступны для скачивания с сайта РУДН и могут свободно использоваться студентами в учебных целях.

Студент обязан освоить все темы, предусмотренные учебно-тематическим планом дисциплины. Отдельные темы и вопросы обучения выносятся на самостоятельное изучение. Студент изучает рекомендованную литературу и кратко конспектирует материал, а наиболее сложные вопросы, требующие разъяснения, уточняет во время консультаций. Аналогично следует поступать с разделами курса, которые были пропущены в силу различных обстоятельств.

Для углублённого изучения вопроса студент должен ознакомиться с литературой из дополнительного списка и специализированными сайтами в Интернет. Рекомендуются так же общение студентов на форумах профессиональных сообществ.

Студенты самостоятельно изучают учебную, научную и периодическую литературу. Они имеют возможность обсудить прочитанное с преподавателями дисциплины во время плановых консультаций, с другими студентами на семинарах, а также на лекциях, задавая уточняющие вопросы лектору.

Контроль самостоятельной работы осуществляет ведущий преподаватель. В зависимости от методики преподавания могут быть использованы следующие формы текущего контроля: краткий устный или письменный опрос перед началом занятий, тесты, контрольные работы, письменное домашнее задание, рефераты и пр.

Кафедра прикладной экономики

Примерная тематика рефератов

1. Этапы развития управления качеством.
2. Всеобщее (тотальное) управление качеством.
3. Назначение и состав стандартов ISO 9000.
4. Основные элементы системы качества, рекомендуемые ISO 9000.
5. Сертификация продукции: назначение и процедура.
6. Сертификация систем качества: назначение и процедура.
7. Методы контроля качества.
8. Планирование качества.
9. Управление качеством и менеджмент.
10. Статистические методы контроля качества продукции.
11. Японский опыт управления качеством.
12. Основы и организация метрологического обеспечения качества.
13. Роль стандартизации в управлении качеством.
14. Человеческий фактор в управлении качеством.
15. Кружки качества.
16. Аудит систем качества.
17. Разработка «Руководства по качеству» и программа качества.
18. Схемы сертификации.
19. Отделы технического контроля и их задачи.
20. Политика и организация работ при планировании качества.
21. Экономические аспекты управления качеством.
22. Показатели эффективности планирования качества.
23. Семь инструментов контроля качества в японской экономике.
24. Национальные премии качества

Экзаменационные билеты

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Понятие качества, качество продукции, производства и фирмы
2. Инструменты управления качеством. Контрольные листки.

Составитель _____ Тармжанова Р.Ш. _____
(подпись)

Зав. кафедрой _____ Чурсин А.А. _____
(подпись)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Сертификация систем качества: задачи, принципы, порядок.
2. Назначение и использование стрелочных диаграмм

Составитель _____ Тармжанова Р.Ш. _____
(подпись)

Зав. кафедрой _____ Чурсин А.А. _____
(подпись)

В рамках экзамена может быть проверена сформированность всех компетенций дисциплины (в зависимости от вопроса).

К комплекту экзаменационных билетов прилагаются разработанные преподавателем и утвержденные на заседании кафедры критерии оценки по дисциплине.

Критерии оценки ответов на экзаменационные вопросы:

Ответ на каждый экзаменационный вопрос оценивается от 0 до 10 баллов:

Критерии оценки ответа	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию
Ответ является верным	0	1	2
Обучающийся дает ответ без наводящих вопросов экзаменатора	0	0,5	1
Обучающийся практически не пользуется подготовленным черновиком	0	0,5	1
Ответ показывает уверенное владение обучающего терминологическим и методологическим аппаратом дисциплины	0	1	2
Ответ имеет четкую логичную структуру	0	1	2
Ответ показывает понимание обучающимся связей между предметом вопроса и другими разделами дисциплины и/или другими дисциплинами	0	1	2

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Ст.преподаватель кафедры прикладной экономики
должность, название кафедры

_____ Тармжанова Р.Ш.
подпись инициалы, фамилия

Руководитель программы

Доцент _____

А.А. Островская

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

**Заведующий кафедрой
Прикладной экономики**



подпись

А.А. Чурсин