

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca16484076a8cbb3c509a9571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 января 2020 г.
протокол № 5
Председатель  Карх Д.А.
(подпись)



26.12.2019 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Плиски О.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Комплексные методы управления качеством
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.х.н	
Шарафутдинова Елена Николаевна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Зачет	108	8	8	0	96	3
Семестр 6						
Экзамен, Контрольная работа	180	16	4	12	155	5
	288	24	12	12	251	8

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством	ИД-1.ОПК-1 Знать: современные подходы к оценке качества объектов Уметь: применять средства и методы управления качеством для оценки объектов Иметь навыки (трудовые действия) использовать знания подходов, методов и направлений развития менеджмента качества

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческая,	

ПК-7 способностью руководить малым коллективом	ИД-1.ПК-7 Знать: особенности новой концепции управления человеческими ресурсами; содержание и сущность принципа принятия управленческих решений на фактах Уметь: собирать факты по качеству и принимать управленческие решения Иметь навыки (трудовые действия) анализировать входные и выходные данные по качеству и принимать управленческие решения
ПК-11 способностью идти на оправданный риск при принятии решений	ИД-1.ПК-11 Знать: основные инструменты управления качеством; подходы к анализу и описанию структуры производства через блок-схемы; механизмы и технологии стратегического (инновационного) планирования в практическом применении в условиях неопределенности; методы оценки эффективности стратегических планов (инновационных проектов) Уметь: применять основные инструменты управления качеством; системно анализировать и определять экономическую эффективность и результативность механизмов стратегического (инновационного) планирования Иметь навыки (трудовые действия) применять числовые и нечисловые методы для анализа проблем качества в целях его постоянного улучшения; использования приемов риск-менеджмента для принятия решений; эффективно применять принципы инновационного планирования, маркетинг инноваций Разработка, реализация и контроль мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий С/03.7

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 5		19					
Тема 1.	Тема 1. Введение. Ключевые элементы СМК.	19	1			18	
Семестр 5		22					
Тема 2.	Тема 2. Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя.	22	2			20	
Семестр 5		21,5					
Тема 3.	Системы методов управления, контроля и улучшения качества.	21,5	1,5			20	
Семестр 5		21,5					
Тема 4.	Тема 4. Основные нечисловые инструменты управления, их применение в менеджменте качества	21,5	1,5			20	
Семестр 5		19					
Тема 5.	Тема 5. Ключевые элементы и инструменты Развертывания Функции Качества (РФК, QFD)	19	1			18	
Семестр 6		35					

Тема 6.	Тема 6. Взаимосвязь между QFD и другими инструментами управления качеством	35	1		4	30	
Семестр 6		33					
Тема 7.	Тема 7. Затраты на качество и технология их анализа	33	1		2	30	
Семестр 6		33					
Тема 8.	Тема 8. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству.	33	1		2	30	
Семестр 5		43					
Тема 9.	Тема 9. Методы бережливого производства в менеджменте качества	43	1		2	40	
Семестр 6		28					
Тема 10.	Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.	28	1		2	25	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-6, 9	Контрольные работы (приложение 4)	Контрольные работы в форме решения кейсов.	От 5 до 10 баллов
Темы 7,8, 10	Контрольные работы (приложение 4)	Контрольные работы в форме решения кейсов. Развернутая контрольная работа в форме выполнения ряда практических задач, выполняемых по пунктам.	От 5 до 10 баллов От 5 до 10 баллов
Темы 1-6	Тесты (приложение 4)	Закрытые тесты с выбором одного правильного ответа	Тест считается решенным, если по итогам решения правильно решены 50% заданий.
Темы 1-10	Реферат (приложение 4)	Защита тем рефератов по выбору студента осуществляется с презентацией материалов.	От 5 до 10 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
5 семестр (За)	Билет для зачета (приложение 5)	Билеты для зачета содержат два теоретических вопроса.	От 5 до 10 баллов
6 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Билеты для экзамена содержат два теоретических вопроса и задачу или небольшой тест.	От 5 до 10 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Тема 1. Введение. Ключевые элементы СМК.

Тема 1. Введение. Ключевые элементы СМК.

Тема 2. Тема 2. Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя. Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя.
Тема 3. Системы методов управления, контроля и улучшения качества. Системы методов управления, контроля и улучшения качества.
Тема 4. Тема 4. Основные нечисловые инструменты управления, их применение в менеджменте качества Основные нечисловые инструменты управления, их применение в менеджменте качества
Тема 5. Тема 5. Ключевые элементы и инструменты Развертывания Функции Качества (РФК, QFD) Ключевые элементы и инструменты Развертывания Функции Качества (РФК, QFD)
Тема 6. Тема 6. Взаимосвязь между QFD и другими инструментами управления качеством Взаимосвязь между QFD и другими инструментами управления качеством
Тема 7. Тема 7. Затраты на качество и технология их анализа Затраты на качество и технология их анализа
Тема 8. Тема 8. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству.
Тема 9. Тема 9. Методы бережливого производства в менеджменте качества Тема 9. Методы бережливого производства в менеджменте качества
Тема 10. Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 6. Тема 6. Взаимосвязь между QFD и другими инструментами управления качеством Последовательность действий производителя по преобразованию фактических показателей качества изделия в технические требования к продукции, процессам и оборудованию.
Тема 7. Тема 7. Затраты на качество и технология их анализа Технология анализа затрат на выполнение изделием его функций.
Тема 8. Тема 8. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. Основа методов измерения и анализа данных по качеству.
Тема 9. Тема 9. Методы бережливого производства в менеджменте качества Стандартизация методов бережливого производства.
Тема 10. Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК. Формирование сводного перечня рисков с использованием бенчмаркинга и реинжиниринга.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Тема 1. Введение. Ключевые элементы СМК. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 2. Тема 2. Планирование качества. Профили удовлетворенности потребителя. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 3. Системы методов управления, контроля и улучшения качества. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 4. Тема 4. Основные нечисловые инструменты управления, их применение в менеджменте качества Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 5. Тема 5. Ключевые элементы и инструменты Развертывания Функции Качества (РФК, QFD) Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 6. Тема 6. Взаимосвязь между QFD и другими инструментами управления качеством Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 7. Тема 7. Затраты на качество и технология их анализа Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 8. Тема 8. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).
Тема 9. Тема 9. Методы бережливого производства в менеджменте качества Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Курсовые работы не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
размещается контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Материалы не предусмотрены

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Самсонова М. В.. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр". - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 303 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=758150>

2. Аристов О. В.. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 224 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1012692>

3. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 231 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1013988>

4. Магер В.Е.. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 176 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1021897znanium.com>

Дополнительная литература:

1. Керимов В. Э., Петрище Ф. А., Селиванов П. В., Керимов Э. Э.. Методы управления затратами и качеством продукции:учебное пособие. - Москва: Маркетинг, 2002. - 107 с.

2. Ватсон Г., Раскин А. Л., Адлер Ю. П.. Методология "Шесть сигм" для лидеров, или Как достичь 3,4 дефекта на миллион возможностей:переводное издание. - Москва: Стандарты и качество, 2006. - 223 с.

3. Ефимов В. В.. Средства и методы управления качеством:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление качеством". - Москва: КНОРУС, 2007. - 225 с.

4. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. Н., Схиртладзе А. Г., Кане М. М.. Системы, методы и инструменты менеджмента качества:учебник для студентов вузов. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2009. - 559 с.

5. Ефимов В. В.. Средства и методы управления качеством:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление качеством". - Москва: КноРус, 2009. - 225 с.

6. Серенков П. С.. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества:научное издание. - Минск: Новое знание: ИНФРА-М, 2011. - 490 с., [8] вкл. л. ил.

7. Ефимов В. В.. Средства и методы управления качеством:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление качеством". - Москва: КноРус, 2012. - 225 с.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.