

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КЕРЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МОРСКОЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Филиал ФГБОУ ВО «КГМТУ» в г. Феодосия



УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора Филиала

ФГБОУ ВО «КГМТУ» в г. Феодосия

С.М. Турубарова

2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки – 38.03.01 Экономика

Профиль – «Бизнес-аналитика»

Статус дисциплины – вариативная

Учебный план 2018 года

Описание учебной дисциплины по формам обучения

Очная										Заочная												
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Лаб. работы, час.	Практ. занятия, час.	Семинары, часов	Самост. работа, час.	КП (КР), час./ зач. единиц	Семестровый контроль	Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Лаб. работы, час.	Практ. занятия, час.	Семинары, часов	Самост. работа, час.	КП (КР), час./ зач. единиц	Контрольная работа	Семестровый контроль
4	8	144/4	48	24	-	24	-	96	-	3а	5	10	144/4	26	12	-	14	-	114	-	+	3а (4)
Всего		144/4	48	24	-	24	-	96	-	-	Всего		144/4	26	12	-	14	-	114	-	+	4

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, рабочего учебного плана с учетом требований ООП.

Программу разработала Таранова Г.П., старший преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических наук

Рассмотрено на заседании выпускающей кафедры гуманитарных и социально-экономических наук

Протокол № 9 от 22.05 2018 г. Зав. кафедрой Е. В. Корнеева

Согласовано: Начальник УМУ Е. Ю. Девятова

(дата, подпись)

1 Цель и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Менеджмент качества» является приобретение студентами теоретических и практических знаний в области анализа и обеспечения качества продукции, достижения уровня ее конкурентоспособности, необходимых для осуществления успешной профессиональной деятельности.

Задачи курса: формирование у обучающихся категорийного аппарата основных понятий управления качеством; раскрытие сущности и значимости качества как основополагающего фактора конкурентоспособности; рассмотрение классических и современных концепций качества; привить навыки управления проектированием и внедрением системы качества; привить студентам навыки использования методологии проведения аудитов и мониторинга процессов в системе качества; научить обучающихся анализировать экономические проблемы управления качеством, проводить учет и анализ затрат на обеспечение качества процессов.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Настоящая дисциплина относится к циклу дисциплин программы, обеспечивающих подготовку бакалавра. Для студентов направления 38.03.01 «Экономика» настоящая дисциплина в соответствии с ФГОС ВО является вариативной дисциплиной профессионального цикла.

Изучение дисциплины «Менеджмент качества» базируется на знании основ менеджмента, экономики предприятий (организаций), статистики и др. Данная дисциплина предусматривает изучение таких профильных дисциплин, как «Финансовый менеджмент», «Обоснование хозяйственных решений и оценка рисков». Знания и умения, полученные студентами в результате освоения дисциплины, будут использованы ими при написании выпускной квалификационной работы бакалавра, и, особенно, в практике и профессиональной деятельности.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Менеджмент качества» у обучающегося формируются общепрофессиональные компетенции (ОПК), профессиональные компетенции (ПК) (или их элементы), предусмотренные ФГОС ВО:

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-2	способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач
ОПК-3	способностью выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы
ОПК-4	способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность

Профессиональные компетенции:

ПК-1	способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
ПК-2	способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов
ПК-3	способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами
ПК-5	способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д.

	и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений
ПК-7	способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет
ПК-11	способность критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать: исторические предпосылки формирования и развития проблемы; управления качеством, становления системы стандартов; основные понятия управления качеством; различные системы обеспечения качества продукции; методы реализации анализа и контроля качества; методы организации работ по совершенствованию качества;

уметь: применять на практике полученные знания теории в области системы менеджмента качества отдельного предприятия; оценивать затраты на качество; решать практические задачи управления качеством в компании;

иметь навыки (приобрести опыт): поиска и оценки информации по анализу и стандартизации качества; применения статистических методов анализа и контроля качества; разработки мероприятий и предложений по улучшению качества.

4 Структура учебной дисциплины

Наименования разделов, тем	Общее количество часов/ зачет. единиц	Очная форма						Заочная форма					
		Распределение часов по видам занятий											
		Ауд.	ЛК	ЛР	ПЗ (сем)	СР	Контроль	Ауд.	ЛК	ЛР	ПЗ (сем)	СР	Контроль
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления	18	4	2	-	2	14	-	4	2	-	2	14	-
Тема 2. Системы управления качеством	20	12	6	-	6	8	-	4	2	-	2	16	-
Тема 3. Специальные подсистемы управления качеством: стандартизация и сертификация	20	4	2	-	2	16	-	4	2	-	2	16	-
Тема 4. Инструменты и технологии управления качеством	24	12	6	-	6	12	-	4	2	-	2	20	-
Тема 5. Организация управления качеством на предприятии (в организации)	16	4	2	-	2	12	-	4	2	-	2	12	-
Тема 6. Экономическое управление качеством	24	8	4	-	4	16	-	4	2	-	2	20	-
Тема 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции	18	4	2	-	2	14	-	2	-	-	2	16	-

Всего часов в семестре	140	48	24	-	24	92	-	26	12	-	14	114	-
Форма контроля: зачет с оценкой	4	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
Всего часов по дисциплине	144/4	48	24	-	24	96	-	26	12	-	14	114	4

5 Содержание лекций

№	Наименование темы	Количество часов по формам обучения	
		очная	заочная
1	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления <i>Понятие категории качества и эволюция понятия. Показатели качества и их классификация. История развития систем управления качеством. Современная концепция управления качеством</i>	2	2
2	Тема 2. Системы управления качеством <i>Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы управления качеством окружающей среды предприятия. Отраслевые системы менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM)</i>	6	2
3	Тема 3. Специальные подсистемы управления качеством: стандартизация и сертификация <i>Стандартизация в системе управления качеством. Сертификация в системе управления качеством</i>	2	2
4	Тема 4. Инструменты и технологии управления качеством <i>Семь инструментов управления качеством. Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ. CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм». Статистические методы контроля качества</i>	6	2
5	Тема 5. Организация управления качеством на предприятии (в организации) <i>Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии</i>	2	2
6	Тема 6. Экономическое управление качеством <i>Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия</i>	4	2
7	Тема 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции <i>Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей</i>	2	-
	Всего часов	24	12

6 Темы лабораторных занятий

Не предусмотрены учебным планом.

7 Темы практических занятий

№	Наименование темы	Количество часов по формам обучения	
		очная	заочная
1	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления	2	2
2	Тема 2. Системы управления качеством	6	2
3	Тема 3. Специальные подсистемы управления качеством: стандартизация и сертификация	2	2
4	Тема 4. Инструменты и технологии управления качеством	6	2
5	Тема 5. Организация управления качеством на предприятии (в организации)	2	2
6	Тема 6. Экономическое управление качеством	4	2
7	Тема 7. Государственное регулирование качества и безопасности продукции	2	2
	Всего часов	24	14

8 Темы семинарских занятий

Не предусмотрены учебным планом.

9 Содержание и объем самостоятельной работы студента

Наименования разделов, тем	Трудоемкость самостоятельной работы, час.		Литература	Содержание работы
	очная	заочная		
Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления	14	14	[1-8]	Освоение материалов лекций, углубление знаний по теме, написание рефератов
Тема 2. Системы управления качеством	8	16		Освоение материалов лекций, углубление знаний по теме, написание рефератов
Тема 3. Специальные подсистемы управления качеством: стандартизация и сертификация	16	16		Освоение материалов лекций, углубление знаний по теме, написание рефератов
Тема 4. Инструменты и технологии управления качеством	12	20		Освоение материалов лекций, углубление знаний по теме, написание рефератов
Тема 5. Организация управления качеством на предприятии (в организации)	12	12		Освоение материалов лекций, углубление знаний по теме, написание рефератов
Тема 6. Экономическое управление качеством	16	20		Освоение материалов лекций, углубление знаний по теме
Тема 7. Государственное регулирование качества и	14	16		Освоение материалов лекций, углубление

безопасности продукции				знаний по теме, написание рефератов
Подготовка к зачету	4	-		
Всего часов	96	114	-	-

10 Индивидуальные задания

Индивидуальные задания выполняются студентами заочной формы обучения в виде контрольных работ. Требования к оформлению контрольных работ изложены в «Положении о порядке оформления студенческих работ».

11 Методы обучения

Основными формами изучения дисциплины являются: чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, самостоятельная работа студентов.

Основным методом изучения дисциплины «Менеджмент качества» являются лекции, которые проводятся в соответствующих лекционных аудиториях с использованием необходимых наглядных пособий.

Практические (семинарские) занятия ориентированы на закрепление полученных теоретических знаний в виде опроса, обсуждения и фиксированных выступлений, а также рассмотрения проблемных ситуаций. Часть практических (семинарских) занятий проводится в интерактивных формах, таких как творческое задание, работа в малых группах, дискуссия, обсуждение и разрешение проблем и т.д. В результате выполнения практических заданий студенты получают навыки использования специальной экономической литературы, проведения и оформления исследовательской работы (с учетом самостоятельной работы студента).

С целью активизации учебно-познавательной деятельности студентов при изучении дисциплины организуется самостоятельная исследовательская работа. Ее содержание должно согласовываться с преподавателем в индивидуальном порядке с целью повышения ответственности студентов, что оценивается по результатам выполнения и защиты реферата.

12 Методы контроля знаний и система присвоения баллов

Формы текущего контроля успеваемости студентов – устный опрос, дискуссия, контрольная работа, тестирование, реферат. Цель текущего контроля – аттестовать студентов по каждой теме учебного курса, что является основанием их допуска к семестровому контролю.

Обязательным условием аттестации студента по дисциплине является выполнение рабочего учебного плана. Условием допуска к семестровому контролю является отсутствие задолженностей по каждой теме дисциплины.

Семестровый контроль проводится в форме зачета с оценкой. Зачет проводится по утвержденным вопросам. Для оценки компетенций на дифференцированном зачете используется следующая система:

Ответ оценивается на «отлично», если студент глубоко и прочно усвоил учебный материал рабочей программы дисциплины, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с решением практических задач и способен обосновать принятые решения, не допускает ошибок.

Ответ оценивается на «хорошо», если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей при ответах, умеет грамотно применять теоретические знания на практике, а также владеет необходимыми навыками решения практических задач.

Ответ оценивается на «удовлетворительно», если студент освоил только основной материал, однако не знает отдельных деталей, допускает неточности и некорректные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и

испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

Ответ оценивается на «неудовлетворительно», если студент не усвоил отдельных разделов учебного материала рабочей программы учебной дисциплины, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Преподаватель имеет право задавать студентам дополнительные теоретические вопросы в рамках рабочей программы дисциплины.

13. Перечень вопросов, выносимых на семестровый контроль

Зачет (8, 10 семестр)

1. Понятие качества
2. Показатели качества
3. Основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества
4. Источники информации о качестве
5. Классификация показателей качества продукции
6. Показатели качества продукции по количеству характеризующих свойств
7. Показатели качества продукции по характеризующим свойствам
8. Показатели качества продукции по способу выражения
9. Показатели качества продукции по этапам определения значений показателей
10. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции
11. Механизм управления качеством и какие составляющие элементы он включает
12. Функции и методы управления качеством
13. Стратегическое и тактическое управление качеством
14. Эволюция управления качеством
15. Зарубежные модели управления качеством
16. Национальные концепции управления качеством
17. Внешние и внутренние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000
18. Основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества
19. Основные принципы TQM
20. Системы управления качеством окружающей среды предприятия
21. Международные премии в области качества
22. Российские премии в области качества
23. Семь инструментов управления качеством
24. Раскройте основные этапы проведения FMEA-анализа
25. Цель и основные составляющие технологии CRM
26. Преимущества использования CALS-технологий?
27. Основные статистические методы контроля качества. Раскройте роль причинно-следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством.
28. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
29. Что понимается под функционально-стоимостным анализом и на каких принципах он основывается?
30. Цель концепции BSC и каковы ее составляющие
31. Основные этапы деятельности по формированию и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях в соответствии с МС ИСО серии 9000
32. Виды документов системы менеджмента качества на предприятии необходимо оформить в соответствии с МС ИСО серии 9000
33. Направления деятельности службы (отдела) качества на предприятии
34. Задачи и функции технического контроля на предприятии
35. Виды аудита качества в рамках СМК, их содержание
36. Основные методы классификации затрат на качество (А,В,С) и их содержание
37. Роль финансовых методов в МС ИСО 9000
38. Базовая классификацию затрат, связанных с качеством
39. Основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента

качества, их достоинства и недостатки

40. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
41. Основные принципы и функции стандартизации
42. Виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации его специфики
43. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ
44. Система международных стандартов
45. Определение и роль сертификации
46. Методические основы проведения сертификации в РФ
47. Международная практика сертификации
48. Какие основные законы определяют законодательно-правовое обеспечение качества в Российской Федерации?
49. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
50. Какие основные законы, законодательно-правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
51. Права потребителей в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества
52. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
53. Какие органы осуществляют защиту прав потребителя в Российской Федерации?
54. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
55. Штриховое кодирование и маркировка товаров

14 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Евстропов, Н.А. Практика разработки и внедрения систем менеджмента качества (СМК) на предприятиях и в организациях. Учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2013. — 360 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69271>.

2. Евстропов, Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций. Учеб. пособие [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Евстропов, В.М. Корнеева, С.В. Бабыкин. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2013. — 212 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69270>.

3. Козырев, В.А. Развитие систем менеджмента качества [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.А. Козырев, А.Н. Лисенков, С.В. Панкин. — Электрон. дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2014. — 268 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/55404>.

Дополнительная литература:

4. Внутренний аудит систем менеджмента качества: Учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Г. Зекунов [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2010. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69266>.

5. Зекунов, А.Г. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества: Учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов. — Электрон. дан. — Москва : АСМС, 2012. — 176 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69268>.

6. Минько, Э.В., Минько, А.Э. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2013 — 272 с.

7. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=503665> - Загл. с экрана.

8. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478407> - Загл. с экрана.

15 Информационные ресурсы

1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии РОССТАНДАРТ - <http://www.gost.ru/>.

2. Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru/>
3. Комплексный и обзорный сайт журнала "Стандарты и качество" и его приложений, режим доступа свободный - <http://ria-stk.ru/>.
4. Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свободный - <http://www.qualitydigest.com/>.
5. Сайт органа по сертификации, режим доступа свободный - <http://ros-test.ru/>.
6. Федеральное государственное унитарное предприятие «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» - <http://www.gostinfo.ru/>.
7. Гарант (информационно-правовой портал) - Режим доступа: <http://www.garant.ru>.
8. Федеральная служба государственной статистики. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>.

16 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в специальных помещениях, учебных закрепленных за кафедрой аудиториях согласно расписанию для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Помещения укомплектованы специализированной мебелью, служащей для представления учебной информации аудитории. Информационные технологии и программное обеспечение не применяются. Студенты имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы издательства «Лань».