МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой
_____/Голубенко О.А./
«31» августа 2013 г

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
_____ /Дудникова Е.Б./
«_____» _____2013 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина — УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Направление подготовки — **080200.62 Менеджмент**
Профиль подготовки — **Производственный менеджмент (природопользования)**
Квалификация (степень) выпускника — **Бакалавр**
Нормативный срок обучения — **4 года**
Форма обучения — **Очная**

	Количество часов								
	Всего	*в т.ч. по семестрам*							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕТ	2						2		
Общее количество часов	72						72		
Аудиторная работа – всего, в т.ч.:	36						36		
лекции	18						18		
лабораторные	х						х		
практические	18						18		
Самостоятельная работа	36						36		
Количество рубежных контролей	2						2		
Форма итогового контроля	Зач.						Зач.		
Курсовой проект (работа)	х						х		

Разработчик: доцент, Свекольникова О.Ю. _____

Саратов 2013

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование навыка применения теоретических основ и практических навыков по организации управления качеством на предприятиях, как единой системы качества, соответствующей рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 080200.62 Менеджмент, дисциплина «Управление качеством» относится к вариативной части дисциплины по выбору студента профессионального цикла.

Дисциплина базируется на знаниях, имеющихся у студентов при изучении дисциплин «Основы менеджмента», «Разработка управленческих решений».

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

- знать: основные теоретические положения, ключевые понятия в области менеджмента и управленческих решений.
- уметь: анализировать статистические данные в различных областях деятельности.

Дисциплина «Управление качеством» является базовой для изучения следующих дисциплин: «Управление проектами», «Продуктовые инновации».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе изучения дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» направлена на формирование у студентов профессиональной компетенции: «Знанием современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности» (ПК-23).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы, влияющие на качество, виды показателей качества; методы стандартизации и сертификации в области обеспечения качества продукции на национальном и международном уровне; подход к организации и сертификации систем управления качеством на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000; законодательные акты в области управления качеством.

Уметь: ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности

и давать рекомендации по ее повышению; использовать знания об основных принципах
стандартизации и сертификации продукции в процессе управления качеством; использовать нормативно-технические документы и материалы.

Владеть: навыками самостоятельного освоения новых знаний, профессиональной аргументации; применения статистических методов контроля качества продукции; работы с нормативно-технической документацией, стандартами, указателями стандартов.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа, из них аудиторная работа – 36 ч., самостоятельная работа – 36 ч.

Таблица 1

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Тема занятия. Содержание	Неделя семестра	Аудиторная работа			Самост. работа	Контроль знаний		
			Вид занятия	Форма проведения	Количество часов	Количество часов	Вид	Форма	max балл
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
6 семестр									
1.	**Сущность управления качеством.** Цель и предмет дисциплины**.** Понятие «качество»**.** Управление качеством	1	Л	В	2	2	ВК	ПО	3
2.	**История управления качеством.** Зарождение управления качеством в России. Внедрение систем качества на предприятиях. Управление качеством в Японии. Опыт управления качеством в США. История внимания к качеству продукции в США. Управление качеством в европейских странах.	2	ПЗ	П	2	2	ТК	УО	
3.	**Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы.** Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции**.** Влияние качества на прибыль**.** Затраты на качество продукции	3	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	
4.	**Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством.** Ключевые моменты взаимодействия с сотрудниками. Признание заслуг и вознаграждение.	4	ПЗ	Т	2	2	ТК	УО	
5.	**Стандарты на системы менеджмента качества.** Принципы и подходы к менеджменту качества. Особенности и структура стандартов на системы	5	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	

	менеджмента качества.								
6.	**Сущность систем качества.** Основные составляющие системы качества. Политика в области качества Классификация затрат на качество. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств. Рекомендации по самооценке.	6	ПЗ	Т	2	2	ТК	УО	
7.	**Управление качеством в пищевой промышленности.** Слагаемые качества продовольственной продукции. Оценка качества в управлении процессами в отрасти.	7	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	
8.	**Управление затратами на качество.** Деятельность по финансированию затрат на качество (алгоритм). Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие.	8	ПЗ	П	2	2	ТК	УО	
9.	**Технические регламенты и особенности их использования.** Сущность технического регулирования. Составляющие технического регламента.	9	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	
10.	**Сущность управления качеством. История управления качеством. Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством. Управление качеством в пищевой промышленности.**	10	ПЗ	Т	2	2	РК	УО	9
11.	**Роль метрологии, стандартизации и сертификации в управлении качеством.** Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы. Сущность систем качества. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством. Стандарты на системы менеджмента качества. Сущность систем качества. Управление качеством в пищевой промышленности.	11	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	
12.	**Системы документов технического регулирования в пищевой отрасти.** Основные цели и принципы технического регулирования. Технические регламенты пищевой продукции. Система документов технического регулирования для добровольного применения. Содержание нормативных документов добровольного применения.	12	ПЗ	П	2	2	ТК	УО	
13.	**Документация СМК. Этапы создания СМК в организации** Требования к документации. Классификация документации. Процедуры и записи. Разработка СМК. Внедрение СМК. Сертификация СМК.	13	Л	В	2	2	ТК	КЛ	
14.	**Статистические методы в управлении качеством.** Определение факторов,	14	ПЗ	П	2	2	ТК	УО	

	влияющих на формирование качества. Распределение факторов на диаграмме Исикавы. Диаграммы Парето. Определение корреляционной зависимости. Составление контрольных карт. Построение гистограмм. Диаграммы расслоения. Определение затрат при выпуске дефектной продукции и эффективности новой продукции.								
15.	**Всеобщее управление качеством (TQM).** Основные составляющие всеобщего управления качеством**.** Модель всеобщего управления качеством	15	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	
16.	**Создание и воплощение системы качества на предприятии.** Теоретические основы создания систем качества. Создание систем качества. Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла товаров.	16	ПЗ	Т	2	2	ТК	УО	
17.	**Процессный подход к системе управления качеством продукции.** Сущность и содержание процессного подхода. Интегрированные процессы в организации. Международные стандарты ИСО серии 9000.	17	Л	Т	2	2	ТК	КЛ	
18.	**Технические регламенты и особенности их использования. Документационное обеспечение управления качеством. Документация СМК. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Статистические методы в управлении качеством.**	18	ПЗ	Т	2	2	РК ТР	УО Р	9 4
19.	Выходной контроль						ВыхК	З	11
Итого:					36	36			36

Примечание:
Условные обозначения:
Виды аудиторной работы: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие.
Формы проведения занятий: В – лекция-визуализация, П – проблемная лекция/занятие, Т - лекция/занятие, проводимое в традиционной форме.
Виды контроля: ВК – входной контроль, ТК – текущий контроль, РК – рубежный контроль, ТР – творческий рейтинг, ВыхК – выходной контроль.
Форма контроля: УО – устный опрос, ПО – письменный опрос, Т – тестирование, КЛ – конспект лекции, Р – реферат, З – зачет.

5.Образовательные технологии

Для успешной реализации образовательного процесса по дисциплине «Управление качеством» и повышения его эффективности используются как традиционные педагогические технологии, так и методы активного обучения: лекция-визуализация, проблемное занятие, деловые игры, мозговой штурм, метод кейсов.

Удельный вес занятий, проводимых с использованием активных и интерактивных методов обучения, в целом по дисциплине составляет 33,3 % аудиторных занятий (в ФГОС не менее 30 %).

6. Оценочные средства для проведения входного, рубежного и выходного контролей

Вопросы входного контроля

1. Оценка подтверждения качества товаров
2. Виды и формы подтверждения качества
3. Механизмы функционирования рынка совершенной и несовершенной конкуренции.
4. Что такое рыночный механизм
5. Структура экономических издержек.
6. Макроэкономическое равновесие и макроэкономическая нестабильность.
7. Экономический цикл и его фазы.
8. Что является общественным благом ?
9. Бюджетный дефицит, его причины и способы покрытия.
10. Государственный долг, экономические и социальные последствия его роста.
11. Понятия и причины инфляции.
12. Экономические функции государства и инструменты государственного регулирования.

Вопросы рубежного контроля № 1

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Сущность управления качеством.
2. Понятие «качество».
3. Управление качеством.
4. Зарождение управления качеством в России.
5. Внедрение систем качества на предприятиях.
6. Управление качеством в Японии.
7. Опыт управления качеством в США.
8. История внимания к качеству продукции в США.
9. Управление качеством в европейских странах.
10. Новая правовая база управления качеством.
11. Системный подход к управлению качеством в отрасли.
12. Проблемы эффективного использования инновационного потенциала отрасли.
13. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
14. Влияние качества на прибыль.
15. Затраты на качество продукции.

16. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством.
17. Принципы и подходы к менеджменту качества.
18. Особенности и структура стандартов на системы менеджмента качества.
19. Классификация затрат на качество.
20. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.
21. Рекомендации по самооценке.
22. Основные составляющие системы качества.
23. Политика в области качества.
24. Оценка качества управления проектами в пищевой промышленности.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Понятие "качество" согласно определению Международной Организации.
2. Эволюция подходов к качеству.
3. Особенности концепции управления качеством.
4. Что такое управление качеством.
5. Основные принципы управления качеством.
6. Субъект, объект управления качеством.
7. Стратегия и тактика по управлению качеством.
8. Цели управления качеством.
9. Жизненный цикл продукции.
10. Факторы, влияющие на качество.

Вопросы рубежного контроля № 2

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Сущность технического регулирования.
2. Составляющие технического регламента.
3. Основные цели и принципы технического регулирования. Технические регламенты на пищевую продукцию.
4. Система документов технического регулирования для добровольного применения.
5. Содержание нормативных документов добровольного применения.
6. Оценка соответствия.
7. Системы технического регулирования.
8. Основные виды документации.
9. Программы качества.
10. Создание программ обеспечения качества.
11. Требования к документации.
12. Классификация документации.
13. Процедуры и записи.
14. Разработка СМК.

15.Внедрение СМК.
16.Сертификация СМК.
17.Сущность стандартизации**.**
18.Национальная система стандартизации.
19.Подтверждение соответствия**.**
20.Декларирование соответствия.
21.Порядок сертификации**.**
22.Знак обращения на рынке.
23.Определение факторов, влияющих на формирование качества.
24.Распределение факторов на диаграмме Исикавы.
25.Диаграммы Парето.
26.Определение корреляционной зависимости.
27.Составление контрольных карт.
28.Построение гистограмм.
29.Диаграммы расслоения.
30.Определение затрат при выпуске дефектной продукции и эффективности новой продукции.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Статистические методы управления качеством.
2. Планирование качества.
3. Контроль качества.
4. Отдел технического контроля и их задачи.
5. Сертификация продукции.
6. Сертификация систем менеджмента качества.
7. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия и государства.
8. Классификация показателей качества.
9. Комплексная оценка уровня качества объекта.
10. Принципы и цели стандартизации.
11. Многоаспектность качества.
12. Основные понятия и структура квалиметрии.
13. Показатели качества продукта.
14. Мозговой штурм, контрольные листки, контрольные карты, стратификация данных
15. Диаграммы Парето, Исикавы, диаграммы рассеивания
16. Мозговой штурм, контрольные листки, контрольные карты, стратификация данных.
17. Диаграммы Парето, Исикавы, диаграммы рассеивания

Вопросы выходного контроля (зачет)

1. Сущность управления качеством.
2. Понятие «качество».

3. Зарождение управления качеством в России.
4. Внедрение систем качества на предприятиях.
5. Управление качеством в Японии.
6. Опыт управления качеством в США.
7. История внимания к качеству продукции в США.
8. Управление качеством в европейских странах.
9. Новая правовая база управления качеством.
10. Системный подход к управлению качеством.
11. Проблемы эффективного использования инновационного потенциала отрасли.
12. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
13. Влияние качества на прибыль.
14. Затраты на качество продукции.
15. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством.
16. Принципы и подходы к менеджменту качества.
17. Особенности и структура стандартов на системы менеджмента качества.
18. Классификация затрат на качество.
19. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.
20. Основные составляющие системы качества.
21. Политика в области качества.
22. Слагаемые качества строительной продукции.
23. Понятие "качество" согласно определению Международной Организации.
24. Эволюция подходов к качеству.
42. Сущность технического регулирования.
43. Составляющие технического регламента.
44. Основные цели и принципы технического регулирования. Технические регламенты.
45. Система документов технического регулирования для добровольного применения.
46. Содержание нормативных документов добровольного применения.
47. Системы технического регулирования.
48. Основные виды документации.
49. Программы качества.
50. Создание программ обеспечения качества.
51. Разработка СМК.
52. Внедрение СМК.
53. Сертификация СМК.
54. Сущность стандартизации.
55. Национальная система стандартизации.
56. Подтверждение соответствия. Декларирование соответствия.
57. Порядок сертификации. Знак обращения на рынке.
58. Определение факторов, влияющих на формирование качества.
59. Статистические методы управления качеством.

60. Планирование качества.
61. Контроль качества.
62. Отдел технического контроля и их задачи.
63. Сертификация продукции.
64. Сертификация систем менеджмента качества.
65. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия и государства.
66. Классификация показателей качества.
67. Комплексная оценка уровня качества объекта.
68. Принципы и цели стандартизации.
69. Модель всеобщего управления качеством.
70. Общие сведения о системе. Показатели в системе ССП.
71. Каскадирование в системе ССП.
72. Технология CALS для систем качества.
73. Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла товаров.
74. Сущность и содержание процессного подхода.
75. Интегрированные процессы в организации.
76. Международные стандарты ИСО серии 9000.
77. Способы постоянного улучшения системы менеджмента качества.
78. Затраты на предупредительные мероприятия.
79. Затраты на контроль.
80. Внутренние затраты на дефект. Внешние затраты на дефект.
81. Принципы TQM. Функции TQM.
82. Концепции современно системы TQM.

Темы рефератов

1. Обзор стандартизации систем менеджмента - лучших практик менеджмента.
2. Новое в стандартах ISO серии 9000.
3. Методы установления коммуникаций в системе менеджмента качества.
4. Методы идентификации требований потребителей.
5. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
6. Ключевые показатели эффективности в менеджменте качества.
7. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.
8. Бенчмаркинг в менеджменте качества.
9. Мотивация в менеджменте качества и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
10. Маркетинг в системе менеджмента качества.
11. Стратегическое управление в менеджменте качества.
12. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества.
13. Методы оценки экономической эффективности в менеджменте качества.

14. Российская система стандартизации и сертификации систем менеджмента и ее связь с международными подходами.
15. Теория и практика функционально-стоимостного анализа (ФСА) в менеджменте качества.
16. Управление человеческими ресурсами в системе менеджменте качества.
17. Корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества.
18. Система менеджмента безопасности и рисков и система менеджмента качества.
19. Система экологического менеджмента и система менеджмента качества.
20. Бережливое производство. Современный подход.
21. Поход к управлению качеством на основе методологии «Шесть сигма».

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература (библиотека СГАУ)

1. **Дунченко, Н. И.** Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: учебное пособие / Н. И. Дунченко. – М.: Дашков и К, 2012. – 212 с. – ISBN 978-5-394-01921-0
2. **Ершов, А. К.** Управление качеством : учебное пособие / А. К. Ершов. – М.: Логос, 2008. – 288 с. – ISBN 978-5-98704-225-9
3. **Магомедов, Ш. Ш.** Управление качеством продукции: учебное пособие / Ш. Ш. Магомедов. – М.: Дашков и К, 2013. – 336 с. – ISBN 978-5-394-01715-5
4. **Михеева, Е. Н.** Управление качеством: учебное пособие / Е. Е. Михеева. – М.: Дашков и К, 2012. – 532 с. – ISBN 978-5-394-01078-1

б) дополнительная литература

1. **Жуков, Б. М.** Организационное проектирование в системе менеджмента: учебное пособие / Б. М. Жуков. – М.: Академия естествознания, 2012. – 310 с. – ISBN 978-5-91327-116-7
2. **Иванов, А. А.** Риск-менеджмент: учебное пособие / А. А. Иванов. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 304 с. – ISBN 978-5-374-00013-6
3. **Калинина, С. В.** Система менеджмента качества : монография / С. В. Калинина. – М.: Учебно-методический центр, 2010. – 228 с. – ISBN 978-5-9994-0040-6

в) информационно-справочные и поисковые системы Rambler, Yandex, Google:

- Электронная библиотека СГАУ - http://library.sgau.ru
- Электронно-библиотечная система - http://www.iprbookshop.ru/
- Сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии - http: //www.gost.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для ведения лекционных и практических занятий необходимы:

- комплект мультимедийного оборудования.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению подготовки 080200.62 Менеджмент.