

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт – Петербургский государственный университет телекоммуникаций
им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УВР
колледжа СПб ГУТ

_____ Т.Н Сиротская

“ 2 ” сентября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
модуля сопряжения «Логистика»**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

для специальности СПО:

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Направление подготовки ВО: 38.03.02 Менеджмент

Санкт - Петербург
2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным (ФГОС) стандартом высшего образования.

Составители: И.В.Аникина

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии № 1 (цикловая комиссия социально-экономических и гуманитарных дисциплин)

Утверждена на заседании методического совета.

«23» марта 2016 г. Протокол № 3

Председатель цикловой (предметной) комиссии:

И.В.Аникина

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
5. ПРИЛОЖЕНИЕ. ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЁТУ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» (Б3.В.ОД.1) является частью профессиональной образовательной программы для специальности СПО: **38.02.03** «Операционная деятельность в логистике» и составлена в соответствии с ФГОС и учебным планом подготовки бакалавров по направлению **38.03.02** «Менеджмент».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в состав профессионального цикла учебного плана. Освоение дисциплины «Управление качеством» способствует формированию у студентов профессиональных компетенций по специальности.

Одновременно с профессиональными компетенциями у студентов, обучающихся по дисциплине «Управление качеством» создаются предпосылки для формирования общих компетенций: понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; развитию способности критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

уметь:

- использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;
- правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;

- проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;
- применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;
- решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;
- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузки обучающегося - **36** часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **18** часов;

самостоятельная работа обучающегося - **18** часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	18
Лекции (комбинированные уроки)	10
Практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление качеством»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Сущность качества и управление им.	Содержание учебного материала	2	
	1 Эволюция качества. 1.Понятие качества. 2.Показатели качества: унификации и стандартизации. 3.Экономические показатели. 4.Эргономические показатели. 5.Эстетические показатели 6. Показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.		2
Тема 2. Основные методы управления качеством.	Содержание учебного материала	2	
	1 Классификация и сферы приложения методов управления качеством. 1.Организационно-распорядительные методы. 2.Инженерно-технологические методы. 3.Экономические методы. 4.Социально-психологические методы		2
	Практическое занятие	2	
Тема 3. Система управления качеством на предприятии	Содержание учебного материала	2	
	1 Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. 1.Петля качества. 2.Основные составляющие качества для потребителей.		2
	Практическое занятие	2	
Тема 4. Организация технического контроля на предприятии	Содержание учебного материала	2	
	1 Сущность и объекты технического контроля. 1.Виды технического контроля. 2.Методы количественной оценки уровня качества. 3.ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.		2
	Практические занятия	4	
	1 Нахождение объема выборок контроля качества продукции.		
	2 Методы количественной оценки уровня качества.		
Тема 5	Содержание учебного материала	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
Стандартизация продукции в России	1	<p>Понятие и виды стандарта.</p> <p>1. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.</p> <p>2. Экономические проблемы стандартизации.</p> <p>3. Государственное управление стандартизацией в РФ.</p> <p>4. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Разработка презентаций с использованием Интернет-ресурсов и ЭБС. Подготовка докладов. Темы рефератов-презентаций:</p> <p>1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.</p> <p>2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.</p> <p>3. Российская премия в области качества.</p> <p>4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.</p> <p>5. Особенности управления качеством в Японии.</p> <p>6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.</p> <p>7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.</p> <p>8. Управление качеством окружающей среды.</p> <p>9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.</p> <p>10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.</p> <p>11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.</p> <p>12. Американские подходы к проблеме качества.</p> <p>13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.</p> <p>14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.</p> <p>15. История стандартизации в России.</p> <p>16. Экологическая сертификация.</p>		18	
	Всего:		36	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- мультимедийный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- видеопроектор;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аристов, О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2016.
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2016.
3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: учебное пособие / Б.Н.Герасимов, Ю.В.ЧуриковВ. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015.
4. Герасимова Е.Б. Управление качеством: учеб. пособие для студ. учреждений СПО/ Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин; под ред. Б.И. Герасимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016.
5. Магер, В.Е. Управление качеством: учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015.

Дополнительная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014.
2. Берновский Ю.Н. Стандарты и качество продукции: учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
3. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Изд-во стандартов, 2010.
4. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : Изд-во стандартов, 2010.
5. ГОСТ Р ИСО 9004: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
6. Елохов, А.М. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
7. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе производства: учебное пособие / Г.Н. Зайцев - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016.
8. Николаева, М.А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова. - 2 изд. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015.

9. Сажин, Ю.В. Аудит качества для постоянного улучшения: учебное пособие / Ю.В. Сажин, Н.П. Плетнева. - М.: ИНФРА-М, 2014.
10. Управление качеством: учебное пособие / Ю.Т.Шестопал, В.Д.Дорофеев, Н.Ю.Шестопал, Э.А.Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. ISO: портал, посвященный системе менеджмента качества [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.iso.staratel.com/>, свободный.
2. Всемирная торговая организация: официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.wto.org>, свободный.
3. Гарант: информационно-справочная система [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный.
4. КонсультантПлюс: информационно-справочная система [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный.
5. Организация экономического сотрудничества и развития: официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.oecd.org>, свободный.
6. Роспотребнадзор: портал Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://rosпотребнадзор.ru/news>, свободный.
7. Росстат: официальный портал Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.gks.ru>, свободный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, контрольных работ тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
<ul style="list-style-type: none"> – основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; – методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; – методы организации работы по совершенствованию качества; – основные виды затрат на качество; – рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; – современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на 	<p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных проектов, тестовых и домашних заданий. Экспертная оценка выступлений, докладов</p> <p>Мониторинг роста самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся, накопительная оценка, Сдача зачёта.</p>

<p>различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – процедуры сертификации продукции и систем управления качеством. 	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; – правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; – проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения; – применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем; – решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании; – применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения. 	<p>Экспертная оценка выполнения практических заданий, индивидуальных проектов, тестовых и домашних заданий. Экспертная оценка выступлений, докладов. Мониторинг роста самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся, накопительная оценка, Сдача зачёта.</p>

Вопросы к дифференцированному зачету
по дисциплине
«Управление качеством»

1. Понятие качества.
2. Эволюция качества.
3. Показатели качества: унификации и стандартизации.
4. Показатели качества: экономические показатели
5. Показатели качества: эргономические показатели.
6. Показатели качества: эстетические показатели.
7. Показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.
8. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
9. Организационно-распорядительные методы.
10. Инженерно-технологические методы.
11. Экономические методы управления качеством.
12. Социально-психологические методы
13. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях.
14. Петля качества.
15. Основные составляющие качества для потребителей.
16. Сущность и объекты технического контроля
17. Виды технического контроля
18. Методы количественной оценки уровня качества.
19. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.
20. Понятие стандарта.
21. Виды стандарта
22. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.
23. Экономические проблемы стандартизации.
24. Государственное управление стандартизацией в РФ.
25. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.
26. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
27. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
28. Российская премия в области качества.
29. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
30. Особенности управления качеством в Японии.
31. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
32. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления
33. качеством.
34. Управление качеством окружающей среды.
35. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
36. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
37. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
38. Американские подходы к проблеме качества.
39. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
40. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
41. История стандартизации в России.