

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Международные стандарты управления качеством

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 20.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в сфере современного всеобщего управления качеством, построения системы менеджмента качества, оценки уровня качества продукции и услуг.

Предметом изучения является понятие качества продукции:

- изучение инструментов и технологий управления качеством, основ организации управления качеством на предприятии, организационно-правового порядка обеспечения качества, этапов производственного контроля, методов контроля качества работ, средств контроля;

Задачами дисциплины являются:

- изучение научных, теоретических и методических основ системы управления качеством;
- формирование умения оценивать уровень качества продукции, проводить анализ экспертных оценок при решении проблем качества и анализ нормативно правовой документации. регламентирующей организационно-правовой порядок обеспечения качества (законов, регламентов, стандартов, распоряжений, требований, правил, постановлений);
- формирование навыков разработки и внедрения системы качества на предприятии и оценки потерь от низкого качества продукции (услуг), соблюдения организационно-правового порядка обеспечения качества.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1 - Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, с учетом потребностей потребителей, действующих регламентов и стандартов, нормативно-правовой базы и эпидемиологических ограничений.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

инструменты и технологии управления качеством, основы организации управления качеством на предприятии, аудит системы менеджмента качества

на предприятии, структуру затрат на качество, методы измерения и анализа затрат на качество;

организационно-правовой порядок обеспечения качества, национальные и международные стандарты и своды правил,

содержание экспертизы качества проектов, состав исполнительной документации и её назначение, порядок ведения исполнительной документации, состав разделов проектной документации, этапы производственного контроля, методы контроля качества работ и услуг, средства контроля.

Уметь:

оценивать уровень качества продукции, строить диаграмму Парето, гистограмму, контрольную карту, строить диаграмму взаимосвязей, древовидную диаграмму и диаграмму планирования осуществления процесса, проводить анализ экспертных оценок при решении проблем качества;

проводить анализ нормативно правовой документации, регламентирующей организационно-правовой порядок обеспечения качества, определять ответственность участников процесса и руководителей за ненадлежащее качество и безопасность, вести договорную работу;

осуществлять экспертизу качества проектов, применять методы контроля качества работ и услуг различными средствами контроля.

Владеть:

навыками разработки и внедрения системы качества на предприятии и оценки потерь от низкого качества продукции (услуг) и эффективности проектов его улучшения;

навыками соблюдения организационно-правового порядка обеспечения качества, ведения договорной работы и осуществления экспертизы.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество
---------------------	------------

	часов	
	Всего	Сем. №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	68	68
В том числе:		
Занятия лекционного типа	34	34
Занятия семинарского типа	34	34

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 76 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Качество как экономическая категория и объект управления. Рассматриваемые вопросы: Основные понятия. Основы современной философии качества. История появления данной дисциплины. Пирамида качества.
2	Классификация факторов, влияющих на качество продукции. Рассматриваемые вопросы: Факторы качества продукции. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции.
3	Эволюция подходов к менеджменту качества. Рассматриваемые вопросы: Звезда качества. Этапы формирования системы качества.
4	Становление системы управления качеством в разных странах. Рассматриваемые вопросы:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Содержание и состав системы стандартов качества. Международные стандарты управления качеством
5	Методологические основы управления качеством. Понятие качество. Уровень качества. Этапы управления качеством. Функции управления качеством. Система управления качеством продукции.
6	Оценка уровня качества продукции. Качественные и количественные характеристики. Система показателей качества продукции.
7	Методы оценки уровня качества продукции. Классификация методов определения качества. «Семь инструментов» управления качеством.
8	Система менеджмента качества. Качество товаров и услуг. Управление качеством на основе бизнес – процессов. Основные этапы построения СМК.
9	Управление затратами на обеспечение качества. Виды затрат на качество продукции. Анализ затрат на качество продукции. Методы учета затрат на качество.
10	Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Рассматриваемые вопросы: Жизненный цикл продукта (услуги). Функции управленч качеством по этапам ЖЦ.
11	Основы современной философии качества. Рассматриваемые вопросы: Понятие качество. Уровень качества.
12	Методологические основы управления качеством. Рассматриваемые вопросы: Этапы управления качеством. Пирамида качества. Факторы качества продукции. Классификация факторов, влияющих на качество продукции.
13	Система показателей управления качеством продукции. Рассматриваемые вопросы: Показатели качества продукции. Качественные и количественные характеристики. Функции управления качеством. Оценка уровня качества продукции.
14	Этапы формирования системы качества. Основные этапы построения СМК Рассматриваемые вопросы: Принципы СМК. Порядок создания СМК.
15	Методы оценки уровня качества продукции. Управление затратами на обеспечение качества. Рассматриваемые вопросы:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Классификация методов определения качества. «Семь инструментов» управления качеством. Виды затрат на качество продукции. Анализ затрат на качество продукции. Методы учета затрат на качество.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Стандарты менеджмента качества серии ИСО 9000. В результате работы на практическом занятии студент учится определять соответствие фактических параметров требуемым нормам.
2	Применение нотации "IDEFO" для моделирования бизнес-процессов. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык разработки схем управления качеством.
3	«Семь инструментов» управления качеством. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык применения инструментов планирования и контроля качества процессов, товаров и услуг.
4	Основные этапы построения системы менеджмента качества. В результате работы на практическом занятии студент учится формировать планы и реализовывать на практике применительно к конкретному предприятию систему СМК.
5	Управление качеством в современных условиях. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык подготовки докладов по тематике управления качеством
6	Характеристики качества продукции. Квалиметрия. В результате работы на практическом занятии студент учится проводить количественную оценку качественных показателей.
7	«Семь инструментов» управления качеством. Сферы применения. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык выбора необходимых инструментов в зависимости от поставленной задачи.
8	Контрольные карты Шухарта. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык сбора исходных данных и проведения их анализа.
9	Построение и анализ диаграммы Исикавы («рыба Исикавы»). В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык построения и анализа ситуации управления качеством при помощи данного инструмента.
10	Диаграмма Парето. Правило 30х70. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык построения и анализа данного инструмента.
11	Построение СМК в строительной организации. В результате работы на практическом занятии студент отрабатывает навык на основании типовых схем разрабатывать СМК применительно к конкретным условиям организации

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Выполнение практических заданий.
3	Работа с лекционным материалом
4	Работа с литературой
5	Подготовка к промежуточной аттестации.
6	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление качеством: конспект лекций Герасимов М.М., Цыпин П.Е. М.: РУТ МИИТ , 2020	НТБ (МИИТ): http://library.miiit.ru
2	Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата С. Г. Васин Издательство Юрайт 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8 , 2019	ЭБС Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/425062 (дата обращения: 06.03.2022).

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miiit.ru>

Электронная библиотека Института экономики и финансов <http://ml.miiit-ief.ru>

Федеральная служба государственной статистики: <https://www.gks.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Офисный пакет приложений Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 5 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

Доцент, доцент, к.н. кафедры
«Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

М.М. Герасимов

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян