

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

26 июня 2019 г.

Кафедра «Экономика транспортной инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

Автор Попова Ксения Олеговна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки: 38.03.02 – Менеджмент

Профиль: Управление проектами

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки 2019

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 8 25 июня 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 17 24 июня 2019 г. Заведующий кафедрой  Д.А. Мачерет
---	---

Рабочая программа учебной 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: 3344
Подписал: Заведующий кафедрой Мачерет Дмитрий
Александрович
Дата: 24.06.2019

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются: формирование теоретических знаний и практических навыков в сфере современного всеобщего управления качеством, управления качеством в организациях, оценки уровня качества продукции и услуг.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Управление качеством" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Основы управления инвестиционным проектом:

Знания: - основные виды и элементы проектов;- важнейшие принципы, функции и методы управления проектом;- порядок разработки проектов;- принципы построения организационных структур управления проектами;- источники, формы и принципы организации проектного финансирования;- порядок разработки бюджета проекта;- особенности завершения проекта;- принципы управления рисками проекта;- методики управления временем, стоимостью, качеством проекта.

Умения: формировать, согласовывать и реализовывать принимаемые в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

Навыки: современными методами оценки рисков инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования;

2.1.2. Теория менеджмента:

Знания: - принципы развития и закономерности функционирования организации;- основные бизнес-процессы в организации;- виды управленческих решений и методы их принятия;- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации;- назначение, структура и содержание основных финансовых отчетов организации;- основные системы управленческого учета.

Умения: - планировать затраты на производство и реализацию продукции, рассчитывать финансовые потоки по проекту;- управлять работами по проекту;- управлять ресурсами проекта;- управлять рисками по проекту.

Навыки: - планирование проектов;- бюджетирование проектов;- анализ проектов;- методы контроля за ходом реализации проекта;- навыки самостоятельного овладения новыми знаниями, а также навыки использования теоретических знаний в процессе обучения.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПКС-7 Способен разрабатывать и обосновывать проектные решения, эффективно управлять процессом реализации проекта на различных стадиях жизненного цикла	ПКС-7.1 Имеет навыки разработки и обоснования элементов проектных решений. ПКС-7.2 Способен анализировать управляемые параметры инвестиционного проекта на различных стадиях жизненного цикла.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

5 зачетных единиц (180 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 5
Контактная работа	50	50,15
Аудиторные занятия (всего):	50	50
В том числе:		
лекции (Л)	34	34
практические (ПЗ) и семинарские (С)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	94	94
Экзамен (при наличии)	36	36
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	180	180
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	5.0	5.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	Раздел 1 Эволюция менеджмента качества	4					4	ПК1
2	5	Тема 1.1 Этапы эволюции, особенности этапов, принципы совершенствования качества.	4					4	
3	5	Раздел 2 Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.	4				16	20	
4	5	Тема 2.1 Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда. Комплексные системы управления качеством. Преобразование комплексных систем управления качеством в многоцелевые системы управления. Переход управления качеством на международные стандарты. Основные зарубежные модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера- Ситтига, Джурана.	4				16	20	
5	5	Раздел 3 Структура и область применения международных и	10		2		10	22	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		национальных стандартов качества.							
6	5	Тема 3.1 Международные стандарты в области управления качеством серии ИСО 9000, их структура и область применения.	2				4	6	
7	5	Тема 3.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.	4				2	6	
8	5	Тема 3.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.	2				2	4	
9	5	Тема 3.4 ГОСТ Р ИСО 9004:2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	2				2	4	
10	5	Раздел 4 Принципы внедрения системы качества в организациях	4				6	10	
11	5	Тема 4.1 Основные моменты разработки системы управления качеством на предприятиях на основе требований международных стандартов ИСО	2				6	8	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		9000, элементы системы качества.							
12	5	Тема 4.2 Документальное обеспечение системы качества, руководство по качеству, ответственность за качество работ, продукции, услуг.	2					2	
13	5	Раздел 5 Планирование и управление качеством	2				6	8	
14	5	Тема 5.1 Принципы планирования и управления качеством в организации, программа качества как составная часть бизнес-плана.	2				6	8	
15	5	Раздел 6 Сертификация системы качества	2				6	8	ПК2
16	5	Тема 6.1 Цели сертификации, требования к условиям проведения сертификации, объекты аудита при сертификации системы управления качеством, этапы сертификации.	2				6	8	
17	5	Раздел 7 Инструментарий качества	4		2		18	24	
18	5	Тема 7.1 7 инструментов качества: анализ Парето, причинно- следственная диаграмма, контрольные карты, контрольные листки,	2				12	14	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		стратификация, диаграммы разброса, гистограммы.							
19	5	Тема 7.2 Статистические методы в области управления качеством.	2				6	8	
20	5	Раздел 8 Анализ затрат на качество, эффективность управления качеством	2					2	
21	5	Тема 8.1 Этапы формирования и виды затрат на качество, методы анализа затрат на качество продукции, анализ потерь от брака. Эффекты и показатели эффективности управления качеством.	2					2	
22	5	Раздел 9 Государственное регулирование качества и безопасности продукции.	2		2		16	20	
23	5	Тема 9.1 Законодательно- нормативное обеспечение качества. Защита прав потребителей.	2				16	18	
24	5	Раздел 10 Управление качеством производимой продукции на предприятии в компьютерной деловой игре «Бизнес-курс: Максимум»			10		16	26	
25	5	Экзамен						36	ЭК
26		Всего:	34		16		94	180	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 16 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 3 Структура и область применения международных и национальных стандартов качества.	ПЗ 1. Семинар по международным стандартам ИСО 9000. Доклады студентов.	2
2	5	РАЗДЕЛ 7 Инструментарий качества	ПЗ 6. Семинар по применению 7 инструментов качества и использованию статистических методов в области управления качеством.	2
3	5	РАЗДЕЛ 9 Государственное регулирование качества и безопасности продукции.	ПЗ 7. Семинар по законодательно-нормативной базе управления качеством.	2
4	5	РАЗДЕЛ 10 Управление качеством производимой продукции на предприятии в компьютерной деловой игре «Бизнес-курс: Максимум»	ПЗ 2-6. Введение в деловую игру «Бизнес-курс Максимум». Сценарий, участники, производство и сбыт продукции. Механизм формирования рейтинга. Инвестиционно-финансовая деятельность предприятия. Покупка акций других организаций. Экстренные кредиты и банкротство. Бухгалтерский учет. Управленческая отчетность. Сводный отчет. Проведение игры, состоящей из 74 ежемесячных ходов. Подведение итогов и обсуждение использованных стратегий.	10
ВСЕГО:				16/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Управление качеством» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные).

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения - с использованием интерактивных (диалоговых) технологий (компьютерная деловая игра), а также с использованием компьютерной тестирующей системы.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы: отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 10 тем, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 2 Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. Тема 1: Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда. Комплексные системы управления качеством. Преобразование комплексных систем управления качеством в многоцелевые системы управления. Переход управления качеством на международные стандарты. Основные зарубежные модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана.	Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда.	16
2	5	РАЗДЕЛ 3 Структура и область применения международных и национальных стандартов качества. Тема 1: Международные стандарты в области управления качеством серии ИСО 9000, их структура и область применения.	Международные стандарты в области управления качеством серии ИСО 9000, их структура и область применения.	4
3	5	РАЗДЕЛ 3 Структура и область применения международных и национальных стандартов качества. Тема 2: ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.	2
4	5	РАЗДЕЛ 3 Структура и область	ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.	2

		применения международных и национальных стандартов качества. Тема 3: ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.		
5	5	РАЗДЕЛ 3 Структура и область применения международных и национальных стандартов качества. Тема 4: ГОСТ Р ИСО 9004:2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	ГОСТ Р ИСО 9004:2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	2
6	5	РАЗДЕЛ 4 Принципы внедрения системы качества в организациях Тема 1: Основные моменты разработки системы управления качеством на предприятиях на основе требований международных стандартов ИСО 9000, элементы системы качества.	Основные моменты разработки системы управления качеством на предприятиях на основе требований международных стандартов ИСО 9000, элементы системы качества.	6
7	5	РАЗДЕЛ 5 Планирование и управление качеством Тема 1: Принципы планирования и управления качеством в организации, программа качества как составная часть бизнес-плана.	Принципы планирования и управления качеством в организации, программа качества как составная часть бизнес-плана.	6
8	5	РАЗДЕЛ 6 Сертификация системы качества Тема 1: Цели сертификации, требования к условиям проведения сертификации, объекты аудита при сертификации системы управления качеством, этапы сертификации.	Цели сертификации, требования к условиям проведения сертификации, объекты аудита при сертификации системы управления качеством, этапы сертификации.	6

9	5	РАЗДЕЛ 7 Инструментарий качества Тема 1: 7 инструментов качества: анализ Парето, причинно- следственная диаграмма, контрольные карты, контрольные листки, стратификация, диаграммы разброса, гистограммы.	7 инструментов качества: анализ Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, контрольные листки, стратификация, диаграммы разброса, гистограммы.	12
10	5	РАЗДЕЛ 7 Инструментарий качества Тема 2: Статистические методы в области управления качеством.	Статистические методы в области управления качеством.	6
11	5	РАЗДЕЛ 9 Государственное регулирование качества и безопасности продукции. Тема 1: Законодательно- нормативное обеспечение качества. Защита прав потребителей.	Законодательно-нормативное обеспечение качества. Защита прав потребителей.	16
12	5	РАЗДЕЛ 10 Управление качеством производимой продукции на предприятии в компьютерной деловой игре «Бизнес-курс: Максимум»	Реализация процессного подхода в управлении качеством, улучшение качества производимой продукции.	16
ВСЕГО:				94

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Всеобщее управление качеством: учебник.	В. Н. Азаров [и др.]	М: ФГОУ "УМЦ ЖДТ", 2013 http://library.mii.ru/	Все разделы
2	Управление качеством: учебник для бакалавров	А. Г. Зекунов [и др.] под ред. А.Г. Зекунова	М: ЮРАЙТ, 2015 https://urait.ru	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
6	Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры	Васин С. Г.	М: Юрайт, 2017 https://urait.ru	Все разделы
7	Управление качеством. Практикум: учебное пособие для академического бакалавриата	Е. А. Горбашко [и др.] под ред. Е. А. Горбашко	М: Юрайт, 2017 https://urait.ru	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://library.mii.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
2. <http://www.knigafund.ru/> - Электронно-библиотечная система «КнигаФонд».
3. <http://www.consultant.ru/online/> - нормативные документы и стандарты по управлению качеством можно найти в информационно-справочной системе «КонсультантПлюс», некоммерческие версии.
4. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

В образовательном процессе применяются следующие информационные технологии: компьютерное тестирование; мультимедийное оборудование; средства коммуникаций: ЭИОС РУТ (МИИТ) и/или электронная почта.

Для проведения практических занятий необходимы компьютеры с рабочими местами в компьютерном классе. Компьютеры должны быть обеспечены стандартными лицензионными программными продуктами, программным продуктом Microsoft Office не ниже Microsoft Office 2007 (2013), компьютерной деловой игрой «Бизнес-курс: Максимум», программой для тестирования «АСТ».

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:

1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сети Интернет.
2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой.
3. Для проведения практических занятий: компьютерный класс. Компьютеры с минимальными требованиями – Pentium 4, ОЗУ 4 ГБ, HDD 100 ГБ, USB 2.0, подключенные к сети Интернет.
4. Для самостоятельной работы – специализированная аудитория, оборудованная компьютерами с доступом в сеть Интернет и ЭИОС РУТ (МИИТ).

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуется следующий порядок работы студентов:

- ознакомление с рабочей программой дисциплины;
- овладение теоретическим материалом;
- самостоятельная работа с рекомендованной литературой;
- подготовка докладов;
- практические занятия;
- проведение компьютерной деловой игры «Бизнес-курс: Максимум»;
- тестирование;
- сдача зачета.

При изучении дисциплины студенту необходимо самостоятельно работать с учебной и научной литературой, со статьями, опубликованными в журнале «Стандарты и качество» и другой периодической печати, сети Интернет и т.д.

Нормативные документы и стандарты по управлению качеством можно найти в информационно-справочной системе «КонсультантПлюс», некоммерческие версии которой доступны по адресу в сети Интернет: <http://www.consultant.ru/online/>

В рамках самостоятельной работы студент должен изучить ряд теоретических вопросов, используя учебники и учебные пособия, приведенные в списке литературы рабочей учебной программы. При этом необходимо руководствоваться вопросами текущего и промежуточного контроля. Фонд оценочных средств являются составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит как приложение в состав рабочей программы дисциплины.

При подготовке к теоретическому вопросу следует внимательно прочитать соответствующий параграф в рекомендованном литературном источнике и сделать краткий конспект аналогично конспекту лекций.

Студенты могут при желании подготовить доклады по проблемным вопросам управления качеством в России, а именно:

- внедрение системы качества на предприятии;
- основные трудности при разработке и внедрении системы управления качеством;
- органы по сертификации в России;
- преимущества сертифицированной системы управления качеством;
- защита прав потребителей;
- уровень качества российских товаров и др.

Доклад готовится на 10 минут в размере примерно 5-ти страниц машинописного текста.

На практических занятиях в компьютерном классе проводится деловая игра «Бизнес-курс: Максимум». Студенты делятся на команды по 2-3 человека. В процессе игры команда игроков управляет виртуальным предприятием, действующим в условиях конкуренции. В

программе заложена интегральная оценка эффективности управления, называемая игровым рейтингом. Задача команды – добиться как можно большего значения этого показателя к концу игрового курса.

Победившая команда может получить зачет по дисциплине в качестве поощрения хорошей командной работы.

В конце семестра проводится тестирование в компьютерном классе в программе «АСТ». В результате успешного прохождения тестирования студенты получают зачет. В случае низких показателей рейтинговой оценки пройденных тестов студенты сдают теоретический зачет, в ходе которого необходимо ответить на 2 вопроса.

Для подготовки к тестированию и зачету студенты пользуются лекциями, конспектами самостоятельной работы, руководствуясь вопросами для текущего и промежуточного контроля.