

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

25 мая 2020 г.



Кафедра «Экономика и управление на транспорте»

Автор Попова Ксения Олеговна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки:	38.03.02 – Менеджмент
Профиль:	Маркетинг и процессная аналитика
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки	2020

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 6 20 мая 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 25 12 мая 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">Н.П. Терешина</p>
--	---

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: 2575
Подписал: Заведующий кафедрой Терешина Наталья Петровна
Дата: 12.05.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются: формирование у студентов 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. Экономика предприятия:

Знания: основные ресурсы и процессы организации

Умения: структурировать работы в пределах организации

Навыки: методами стимулирования персонала организации

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Управление изменениями

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-9 Способен выполнять анализ и оценку результатов и процессов рыночной деятельности организации для обоснования управленческих решений	ПКС-9.1 Выполняет сбор, систематизацию и анализ данных о внутренней и внешней среде и процессах деятельности организации ПКС-9.2 Учитывает при обосновании управленческих решений особенности моделей экономических и технологических процессов функционирования организации и ее окружения

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетных единиц (144 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 7
Контактная работа	32	32,15
Аудиторные занятия (всего):	32	32
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
практические (ПЗ) и семинарские (С)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	112	112
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО	ЗаО

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 промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	Раздел 1 Эволюция менеджмента качества						0	ПК1
2	7	Раздел 2 Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.					14	14	
3	7	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.					14	14	
4	7	Раздел 3 Структура и область применения международных и национальных стандартов качества.	4		8		40	52	
5	7	Тема 3.1 Международные стандарты в области управления качеством серии ИСО 9000, их структура и область применения.					10	10	
6	7	Тема 3.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.					10	10	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	7	Тема 3.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.	2				10	12	
8	7	Тема 3.4 ГОСТ Р ИСО 9004:2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	2				10	12	
9	7	Раздел 4 Принципы внедрения системы качества в организациях	2				2	4	
10	7	Тема 4.1 Основные моменты разработки системы управления качеством на предприятиях на основе требований международных стандартов ИСО 9000, элементы системы качества.					2	2	
11	7	Тема 4.2 Документальное обеспечение системы качества, руководство по качеству, ответственность за качество работ, продукции, услуг.	2					2	
12	7	Раздел 6 Сертификация системы качества	2				6	8	ПК2
13	7	Тема 6.1 Цели сертификации, требования к условиям проведения сертификации, объекты аудита при сертификации системы управления качеством, этапы сертификации.	2				6	8	
14	7	Раздел 7 Инструментарий качества	4				18	22	
15	7	Тема 7.1	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 промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Дифференцированный зачет							
23		Тема 1.1 Этапы эволюции, особенности этапов, принципы совершенствования качества.							
24		Раздел 5 Планирование и управление качеством							
25		Тема 5.1 Принципы планирования и управления качеством в организации, программа качества как составная часть бизнес-плана.							
26		Всего:	16		16		112	144	

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 часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	7	РАЗДЕЛ 3 Структура и область применения международных и национальных стандартов качества.	ПЗ 1. Семинар по международным стандартам ИСО 9000. Доклады студентов.	8
2	7	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.	8
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 завершенный объем 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	7	<p>РАЗДЕЛ 2</p> <p>Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством.</p> <p>Тема 1: Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда. Комплексные системы управления качеством.</p> <p>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.</p>	Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда.	14
2	7	<p>РАЗДЕЛ 3</p> <p>Структура и область применения международных и национальных стандартов качества.</p> <p>Тема 1: Международные стандарты в области управления качеством серии ИСО 9000, их структура и область применения.</p>	Международные стандарты в области управления качеством серии ИСО 9000, их структура и область применения.	10
3	7	<p>РАЗДЕЛ 3</p> <p>Структура и область применения международных и национальных стандартов качества.</p> <p>Тема 2: ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.</p>	ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.	10
4	7	<p>РАЗДЕЛ 3</p> <p>Структура и область</p>	ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.	10

		применения международных и национальных стандартов качества. Тема 3: ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.		
5	7	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.	10
6	7	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.	2
7	7	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
8	7	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

		диаграммы разброса, гистограммы.		
9	7	РАЗДЕЛ 7 Инструментарий качества Тема 2: Статистические методы в области управления качеством.	Статистические методы в области управления качеством.	6
10	7	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
11	7	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:				112

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	Управление качеством. Всеобщий подход	Васин, С. Г.	М.: ЮРАЙТ, 2019 НТБ РУТ (МИИТ), ЭБС ЮРАЙТ, URL: https://urait.ru/bcode/425062	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
2	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте	Ю.И. Соколов, З.П. Межох, И.М. Лавров, Е.А. Иванова, В.Л. Белозеров, О.А. Аверьянова; под ред. Ю.И. Соколова	М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019 НТБ РУТ (МИИТ), ЭБС Учебно-методического центра по образованию на железнодорожном транспорте, http://umczdt.ru/books/45/232061/	Все разделы

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

1. <http://library.miit.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 является 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.