

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, организация производства и менеджмент»

Автор Моргунов Виталий Михайлович, к.э.н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки:	<u>38.03.02 – Менеджмент</u>
Профиль:	<u>Процессное управление бизнесом</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2020</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 6 20 мая 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 18 12 мая 2020 г. Заведующий кафедрой  О.В. Ефимова
--	--

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: 2017
Подписал: Заведующий кафедрой Ефимова Ольга Владимировна
Дата: 12.05.2020

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является ознакомление студентов с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, возможностями использования этих достижений в различных отраслях экономической деятельности, а также методов достижения высокого качества продукции, услуг и исполнительской деятельности, непрерывного контроля бизнес-процессов с целью устранения производственных потерь и неэффективных управленческих решений, совершенствования и разработки средств и систем контроля качества продукции, услуг и исполнительской дисциплины.

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. Управление рисками:

Знания: Знать основные методы идентификации, оценки и анализа рисков; понятие контекста процесса управления риском; основные методы управления рисками в организации.

Умения: Уметь определять контекст процесса управления рисками в соответствии с внутренней и внешней средой функционирования; осуществлять идентификацию и оценку ключевых рисков организации; определять эффективные методы воздействия на риск.

Навыки: Владеть навыками выбора подходящих методов оценки рисков; принципами разработки мероприятий по управлению рисками; методами оценки эффективности выбранных подходов к управлению рисками организации

2.1.2. Экономика и организация бизнеса:

Знания: сущность, состав, виды и значение экономических и социально - экономических показателей деятельности хозяйствующих субъектов малого и среднего бизнеса;

Умения: уметь использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов

Навыки: процедурами принятия решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Основы бережливого производства

2.2.2. Технологии совершенствования бизнес-процессов

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-1 Способен проектировать и внедрять бизнес-процессы и административные регламенты организаций;	ПКС-1.1 Владеет навыками построения и анализа информационных, в том числе экономико-математических и эконометрических моделей бизнес-процессов.
2	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения задач УК-1.3 Соотносит разнородные явления и систематизирует их в рамках избранных видов профессиональной деятельности.

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	68	68,15
Аудиторные занятия (всего):	68	68
В том числе:		
лекции (Л)	34	34
практические (ПЗ) и семинарские (С)	34	34
Самостоятельная работа (всего)	76	76
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК2, ТК	ПК2, ТК
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Диф.зачёт	Диф.зачёт

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 Предмет и задачи курса «Управление качеством» 1. Качество как экономическая категория и объект управления 2. Эволюционное развитие подходов к менеджменту качества	4		4		12	20	
2	7	Раздел 2 Показатели качества продукции и качества услуг 1. Количественные и качественные параметры качества 2. Классификация показателей качества продукции и услуг	4		4		10	18	
3	7	Раздел 3 Методы определения показателей качества 1. Классификация методов определения качества 2. Методы квалиметрии при оценке качества 3. Экспертные методы оценки качества продукции и	4		4		12	20	

№ 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
		услуг							
4	7	Раздел 4 Статистические методы контроля качества Основные инструменты контроля качества 1. Семь инструментов контроля качества 2. Контрольный листок 3. Метод медиан 4. Метод расщепления данных 5. Построение диаграммы Парето и ее анализ 6. Причинно-следственная диаграмма Исикавы 7. Контрольные карты и их использование для контроля качества 8. Оценка качества проектов 9. Оценка качества технологии	4		4		12	20	ТК
5	7	Раздел 5 Основные инструменты управления качеством 1. Диаграмма сродства 2. Диаграмма связей 3. Древоподобная диаграмма 4. Матричная диаграмма 5. Сетевое планирование и управление	4		4		10	18	

№ 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
		6. Диаграмма осуществления программы управления качеством 7. Матрица приоритетов							
6	7	Раздел 6 Экономика качества 1. Экономическая категория качества и стоимость качества 2. Затраты на качество и их классификация 3. Окупаемость затрат на качество 4. Учет затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации 5. Анализ максимизации ценностей и минимизации затрат на качество	4		6		12	22	
7	7	Раздел 7 Стандартизация и сертификация управления качеством 1. Методы проверки производства при сертификации 2. Схемы сертификации 3. Методы выбора схем сертификации 4. Международная система стандартов. Классификация	4		4		4	12	ПК2

№ 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
		стандартов ИСО серии 9000 5. Процесс сертификации на соответствие стандартам ИСО серии 9000 6. Учет требований стандарта ИСО серии 9000 в отечественных стандартах							
8	7	Раздел 8 Содержание «Концепции корпоративной интегрированной системы управления качеством в ОАО «РЖД» 1. Анализ системы управления качеством в ОАО «РЖД» 2. Задачи интегрированной системы управления качеством 3. Модель управления качеством в ОАО «РЖД»	6		4		4	14	Диф.зачёт
9		Всего:	34		34		76	144	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 34 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 1 Предмет и задачи курса «Управление качеством»	Предмет и задачи курса «Управление качеством»	4
2	7	РАЗДЕЛ 2 Показатели качества продукции и качества услуг	Количественные и качественные параметры качества 1. Количественные и качественные параметры качества 2. Классификация показателей качества продукции и услуг	4
3	7	РАЗДЕЛ 3 Методы определения показателей качества	Методы квалиметрии при оценке качества 1. Методы квалиметрии при оценке качества 2. Экспертные методы оценки качества продукции и услуг	4
4	7	РАЗДЕЛ 4 Статистические методы контроля качества Основные инструменты контроля качества	Построение диаграммы Парето и ее анализ 1. Построение диаграммы Парето и ее анализ 2. Причинно-следственная диаграмма Исикавы 3. Контрольные карты и их использование для контроля качества	4
5	7	РАЗДЕЛ 5 Основные инструменты управления качеством	Диаграммы сродства и связей. 1. Диаграммы сродства и связей. 2. Древоидная и матричная диаграммы 3. Сетевое планирование и управление	4
6	7	РАЗДЕЛ 6 Экономика качества	Окупаемость затрат на качество 1. Окупаемость затрат на качество 2. Анализ максимизации ценностей и минимизации затрат на качество	6
7	7	РАЗДЕЛ 7 Стандартизация и сертификация управления качеством	Схемы сертификации. Методы выбора схем сертификации 1. Схемы сертификации. Методы выбора схем сертификации 2. Процесс сертификации на соответствие стандартам ИСО серии 9000	4
8	7	РАЗДЕЛ 8 Содержание «Концепции корпоративной интегрированной системы управления качеством в ОАО «РЖД»	Содержание «Концепции корпоративной интегрированной системы управления качеством в ОАО «РЖД»	4
ВСЕГО:				34/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Управление качеством» осуществляется в форме лекционных и практических занятий. Практические занятия организованы, в основном, с использованием технологий развивающего обучения. Часть практических занятий представляет собой объяснительно-иллюстративное решение задач и разъяснение материала лекций, остальные практические занятия проводятся с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе, обсуждение и анализ учебных и практических кейсов.

Самостоятельная работа студента заключается в чтении основной и дополнительной литературы и подготовке к устному опросу по дисциплине, а также в подготовке к текущему/промежуточному контролю. При этом студенты могут использовать электронные учебные издания.

Оценка результатов обучения проводится с использованием модульно-рейтинговой технологии.

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	РАЗДЕЛ 1 Предмет и задачи курса «Управление качеством»	Работа с учебной литературой Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 4	12
2	7	РАЗДЕЛ 2 Показатели качества продукции и качества услуг	Работа с учебной литературой Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 4	10
3	7	РАЗДЕЛ 3 Методы определения показателей качества	Работа с учебной литературой Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 4, 5	12
4	7	РАЗДЕЛ 4 Статистические методы контроля качества Основные инструменты контроля качества	Работа с учебной литературой Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 4, 5	12
5	7	РАЗДЕЛ 5 Основные инструменты управления качеством	Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 5	10
6	7	РАЗДЕЛ 6 Экономика качества	Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 5	8
7	7	РАЗДЕЛ 6 Экономика качества	Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 5	4
8	7	РАЗДЕЛ 7 Стандартизация и сертификация управления качеством	Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2, 3, 5	4
9	7	РАЗДЕЛ 8 Содержание «Концепции корпоративной интегрированной системы управления качеством в ОАО «РЖД»	Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Работа с учебной литературой, подготовка к устному опросу/ зачету. Литература: 1, 2	4
ВСЕГО:				76

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	Горбашко Е.А.	Москва, 2018 biblio-online.ru	Изучить разделы 1-7
2	Статистические методы контроля и управления качеством продукции	Рожков Н.Н	Москва, 2018 biblio-online.ru	Изучить разделы 1-4

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Всеобщее управление качеством	Майборода В.П. Азаров В.Н	москва, 2013 www.kniqafund.ru	изучить 1-8 разделы
4	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте	Соколов Ю.И	Москв, 2014 www.kniqafund.ru	Изучить разделы 1-8
5	Методические рекомендации и задания к самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством»	Канивец Р.Ф.	Москва, 2013 НТБ МИИТ	Изучить разделы 3-7

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

<http://www.google.com/>
<http://library.miit.ru/>
http://inventeh.ru/lib/predpr/predpr_0039/
<http://biblio-online.ru/>
<http://www.rzd.ru/>
<http://www.kniqafund.ru/>
<http://www.wikipedia.ru/>

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

Аудиторные компьютеры (при наличии) должны быть оснащены лицензионным программным обеспечением MS Office, а также программным обеспечением для доступа к ИТКС «Интернет».

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

Лекционные аудитории и аудитории для практических занятий должны быть оборудованы видеопроекционной аппаратурой, устройствами для затемнения окон, компьютером (для преподавателя), подключенным к ИТКС «Интернет».

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

Перечень вопросов к устному опросу/дифференцированному зачету приведены в фонде оценочных средств по дисциплине. Перечни учебно-методических изданий в печатном и/или электронном виде, баз данных, информационно-справочных и поисковых систем, рекомендуемых для подготовки к практическим занятиям и зачету, приведены в пп.7-8 рабочей программы.

При изучении каждой темы обучающимся рекомендуется сначала внимательно разобрать теоретический материал, изложенный в учебно-методических изданиях. При этом следует фиксировать взаимосвязи между новыми и уже известными теоретическими положениями. После осмысления теоретического материала рекомендуется начать подготовку к устному опросу или зачету по дисциплине. При этом необходимо, опираясь на изученный теоретический материал и пользуясь перечнем вопросов к дифференцированному зачету, стремиться реализовать полученные теоретические представления в практических умениях и навыках. Рекомендуется знакомство с теоретическим материалом по изучаемой теме перед соответствующим практическим занятием.