

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА В ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЕ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н. Костина

20.08.2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

Направление подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Магистерские программы «Инновационный и проектный менеджмент»
«Управление проектами»

Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» для студентов 2 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы «Инновационный и проектный менеджмент», «Управление проектами») очной и заочной форм обучения

Автор(ы), разработчик(и): зав. кафедрой, к.т.н., профессор А.В. Жадан
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

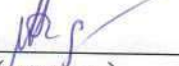
Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры «Менеджмент производственный»

Протокол заседания ПМК от 08.06.2017 г. № 10

Председатель ПМК  А.П. Стехин
(подпись)

Программа рассмотрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 г. № 13

Заведующий кафедрой  А.В. Жадан
(подпись)

1.Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения

Цель изучения дисциплины - формирование основных компетенций, связанных со способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством и конкурентоспособностью отечественной продукции на рынке, умеющего внедрять научные методы управления качеством продукции.

Планируемые результаты обучения приведены в табл.1.1.

Таблица 1.1

Планируемые результаты обучения

Коды компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
(ОПК-12).	<p>Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством и конкурентоспособностью продукции на рынке, умеющего внедрять научные методы управления качеством продукции на основе формирования общепрофессиональных компетенций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способность разрабатывать программы обеспечения качества продукции; 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции. <p>Владеть навыками: (навыки и/или опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.
(ОПК-13).	<ul style="list-style-type: none"> - способность проводить сравнительно-аналитический мониторинг качества продукции конкурентов (ОПК-13). 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции <p>Владеть навыками: обоснования собственной позиции относительно современных проблем</p>

		управления качеством.
--	--	-----------------------

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина относится к профессиональному циклу вариативной части учебного плана.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин как «Основы управления качеством», изучаемая при освоении программы бакалавриата и «Управление проектами».

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее.

Дисциплина является конечной.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента представлен в табл.3.1.

Таблица 3.1

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр №3	Семестр №3
Общая трудоемкость	3	108	108	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:					
Аудиторные занятия (всего)				36	6
В том числе:					
Лекции				10	4
Семинарские занятия / Практические занятия				26	2
Самостоятельная работа (всего)				72	102
В том числе:					
Курсовая работа (если предусмотрено учебным планом)				-	-
Промежуточная аттестация					
зачет /экзамен/дифференцированный зачет				диф.зачет	диф.зачет

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества

академических часов и видов учебных занятий

Разделы и темы дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий приведены в табл.4.1.

Таблица 4.1.

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Общие основы управления качеством.	2		6	18	26	2		-	18	20
Тема 2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).	2		4	7	13	-		-	12	12
Тема 3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.	-		4	7	11	-		-	14	14
Тема 4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».	2		4	14	20	-		-	16	16
Тема 5. Разработка программ обеспечения качества.	2		4	12	16	2		2	16	20
Тема 6. Качество и конкурентоспособность продукции.	-		2	7	11	-		-	12	12
Тема 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.	2		2	7	11	-		-	14	14
Итого по разделу:	10		26	72	108	4		2	102	108
Всего за семестр:	10		26	72	108	4		2	102	108

Содержание разделов дисциплины приведено в табл.4.2

Таблица 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 1. Общие основы управления качеством	Основные термины в сфере управления качеством. Виды и система показателей Системный подход к управлению качеством. Понятие об оптимальном уровне качества.	Семинарское занятие №1	2	-
		1. Основные термины в сфере управления качеством		
		2. Виды и система показателей качества.		
		Семинарское занятие №2	2	-
		1. Системный подход к управлению качеством		
		2. Понятие об оптимальном уровне качества.		
		Семинарское занятие №3		
		1. Защита индивидуального задания №1		
2. Контрольный опрос по теме 1.				
Тема 2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).	Принципы концепции TQM. Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA	Семинарское занятие №4	2	-
		1. Принципы концепции TQM		
		1. Механизм и методы управления качеством.		
		Семинарское занятие №5	2	
		1. Цикл PDCA.		
2. Внедрение концепции в деятельность организации.				
Тема 3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM	Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM. Кружки качества. Система 5S «Упорядочение». Стандарты ISO серии 9000.	Семинарское занятие №6	2	
		1. Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM.		
		2. Кружки качества		
		Семинарское занятие №7	2	
		1. Стандарты ISO серии 9000		
		2. Контрольный опрос по темам 2 и 3.		
Тема 4. Концепция «Шесть сигм».	Принципы концепции «Шесть	Семинарское занятие №8	2	-
		1. Принципы концепции «Шесть сигм»		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			о	з
1	2	3	4	5
Реализация концепции «Шесть сигм».	сигм». Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм» в организации	2.Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».		
		Семинарское занятие №9 1. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации	2	
		2.Контрольный опрос по теме 4.		
Тема 5. Разработка программ обеспечения качества.	Цель и задачи реализации программ обеспечения качества Разработка программ обеспечения качества.	Семинарское занятие №10	2	2
		1.Цель и задачи реализации программ обеспечения качества		
		2.Разработка программ обеспечения качества		
		Семинарское занятие №11	2	
		1.Защита индивидуального задания №2		
		2.Контрольный опрос по теме 5.		
Тема 6. Качество и конкурентоспособность продукции.	Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции. Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.	Семинарское занятие №12	2	-
		1.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.		
		2.Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.		
Тема 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.	Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности. Внедрение изменений в требования к качеству продукции	Семинарское занятие №13	2	-
		1.Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности. 2.Внедрение изменений в требования к качеству продукции		

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1.Методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань з дисципліни «Управління якістю» (для студентів напрямів підготовки «Менеджмент організацій» і «Маркетинг») / Укл.: О.В. Жадан, А.В. Кретова, В.О. Лактіонов, А.А. Білоконь. – Донецьк: ДонДУУ, 2010. – 47 с.

2.Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения и выполнения индивидуальных заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов очной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/Dfdt/YzRNxjj1n>

3.Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения и выполнения индивидуальных заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов заочной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/JJwF/em9WvAV94>

Перечень вопросов для самоподготовки

1.Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.

2.Эффект от повышения качества продукции.

3.Единство и особенности методов при реализации управления качеством

4.Влияние деятельности кружков качества на результативность деятельности предприятия.

5.Влияние функционирования систем управления качеством, разработанных на основе требований стандарта 9001 на результативность деятельности предприятия.

6.Использование на практике критериев оценки стабильности («бездефектности») процессов в концепции управления качеством «Шесть сигм»?

7.Опыт использования концепции управления качеством «Шесть сигм» в мировой практике.

8.Взаимосвязь конкурентоспособности продукции и эффективности деятельности организации.

9.Развитие методов оценки уровня качества продукции.

10.Развитие методов оценки конкурентоспособности продукции.

11.Организация и проведение мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности в ведущих фирмах.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1.Жадан О.В. Управління якістю: навчальний посібник / О.В. Жадан, А.В. Кретова. – Донецьк: ТЕХНОПАК, 2011. – 184 с.

2.Жадан О.В. Основи управління якістю: навч.-метод. посіб. / Жадан О.В., Кретова А.В., Сичов Г.М. - Донецьк: «АПЕКС», 2007. - 99 с.

3. Жадан А.В. Управление качеством: конспект лекций [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/G8gR/7TmLCnQEX>

4.Момот О.І. Менеджмент якості та елементи систем якості: навч. Посібник. – К: ЦУЛ, 2007. 368 с.

5.Производственный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В. Кретова, [и др] ; под общ. ред. А. В. Жадана.– Электрон. текстовые дан. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонАУиГС», 2016. – 628 с. Режим доступа: http://bibliotekad.ucoz.ua/_ld/0/12_2PW.pdf

6. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Жадан О.В. Нові підходи до розробки показників якості процесів / О.В. Жадан, В.В. Лой, Ю.В. Шаповалова // Менеджер. – 2008. – № 2 (44). – С. 177-180.

2. Кретьова А.В. Кадрове забезпечення системи управління якістю вищої освіти в Україні в контексті європейського досвіду / А.В. Кретьова // IX Міжнародна конференція «Стратегія якості у промисловості і освіті» (31 травня – 07 червня 2013 р., Варна, Болгарія): Матеріали. У 3-х томах. Том I. Упорядники: Хохлова Т.С., Хохлов В.О., Ступак Ю.О. – Дніпропетровськ-Варна, 2013. – С. 216-218.

3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: учебное пособие. – 4 изд. – М: Омега – Л, 2007. 400 с.

4. Менеджмент: навч. посіб. У 2 т. Т. 2. Галузевий менеджмент / рук. авт. кол. С.Ф. Поважний. – 3-тє вид., перероб. та доп. – Донецьк: ДонДУУ, 2012. – С. 161-180.

5. Про міжнародні стандарти системи управління якістю. Режим доступа: // <http://old.duer.edu/section/science/policy/yakist/uk.html>

6. Системи управління якістю за ISO 9001. Режим доступа: // <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakistyu-za-iso-9001.html>

7. Управління проектами: підручник / за заг. ред. О.В. Пономаренко. – Донецьк: Донбас-ДонДУУ, 2010. – 912 с.

8. Качество и конкурентоспособность продукции. Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/biznes/kk-produkcii.html>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронный журнал «Управление качеством». [Электронный ресурс]. – [Режим доступа]: <http://panor.ru/magazines/upravlenie-kachestvom.html>

2. Электронный журнал «Методы менеджмента качества». [Электронный ресурс]. – [Режим доступа]: <http://www.ria-stk.ru/mmqa/archive/>

3. Официальный сайт Международной организации по стандартизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/home.html>

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы не используются.

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

8.1. Виды промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок. Проводится как в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), так и форме письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы (индивидуальные задания).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS представлен в таблице 8.1.

Таблица 8.1

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

<i>По шкале ECTS</i>	<i>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</i>	<i>По государственной шкале</i>	<i>Определение</i>
A	90-100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,

- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

Тестовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, критерии оценивания компетенций (результатов) по уровням освоения учебного материала, а также вопросы к промежуточному контролю знаний приведены в:

1. Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения и выполнения индивидуальных заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов очной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/Dfdt/YzRNxjj1n>

2. Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения и выполнения индивидуальных заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов заочной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/JJwF/em9WvAV94>

3. Тестовые задания для текущего контроля знаний по дисциплине «Управление качеством» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/5awi/SBHQFrGRp>

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности

Оценивание знаний проводится в виде текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится на семинарских занятиях, преподавателем, который их проводит. Задания могут быть предъявлены студенту, как в письменной, так и устной форме. Собирает, обрабатывает и предъявляет результаты оценивания преподаватель, проводящий семинарские занятия.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме диф. зачета, преподавателем, который проводит лекционные занятия в группе. Экзамен может проводиться, как в письменной, так и устной форме.

9. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по освоению дисциплины и выполнению индивидуального задания приведены в:

1. Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения и выполнения индивидуальных заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов очной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/Dfdt/YzRNxjj1n>

2. Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения и выполнения индивидуальных заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов заочной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/JJwF/em9WvAV94>

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Специальных требований к материально-технической базе, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине не предъявляется.

11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
НА 20__/20__ УЧЕБНЫЙ ГОД**

«Название дисциплины»

Направление подготовки
(профиль/магистерская программа)

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)
ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)
УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата
