

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
А.В. Бурмистров


(подпись)

« 14 » 09 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине **Б1.В.ДВ.10.1 Управление качеством**

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПИМД, ФТЛПИМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 4/8

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,1
Практические занятия	10	0,3
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	89	2,5
Форма аттестации (зачет)	4	0,1
Всего	108	3

Казань, 2018 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169 по направлению 43.03.01 Сервис

(шифр) (наименование)

для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2018 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)


(подпись)

Ю.В.Терехина

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 04 09 2018 г. № 1

Зав. кафедрой


(подпись)

Л.Н.Абуталипова

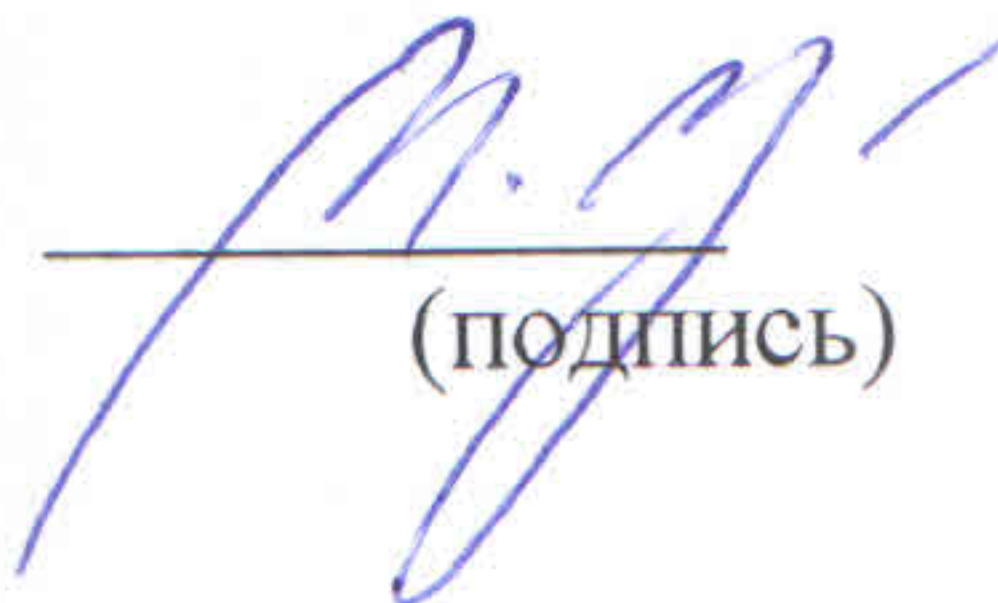
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится
кафедра-разработчик РП

от 14 09 2018 г. № 1

Председатель комиссии, доцент


(подпись)

М.Р.Зиганшина

(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ


(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины **«Управление качеством»** являются

- а) изучение методологических принципов и методических приемов управления качеством,*
- б) освоение способов улучшения деятельности организации на основе применения современных систем менеджмента качества;*
- в) сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов*

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина **«Управление качеством»** относится к дисциплинам по выбору части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины **«Управление качеством»** бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Организация и продвижения салонного бизнеса / Обеспечение качества объектов сервиса*
- б) Метрология, стандартизация и сертификация*
- в) Технологические процессы в сервисе*

Дисциплина **«Управление качеством»** является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) Организация и планирование деятельности предприятий сервиса*
- б) Теория стиля и моды / Экспертиза качества продукции и услуг;*
- в) Технологии индустрии моды и красоты: технологии спортивно-оздоровительных услуг / Идентификация и обнаружение фальсификации товаров*

Знания, полученные при изучении дисциплины **«Управление качеством»** могут быть использованы при прохождении производственной и преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической и сервисной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-12 - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность и роль качества в функционировании организации;
- показатели оценки качества и методы их определения;
- основные методы контроля и управления качеством;
- принципы построения систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000;
- этапы и процедуры сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- основные теоретические аспекты экономики качества.

Уметь:

- проводить количественную оценку уровня качества продукции;
- применять на практике статистические методы контроля качества;
- описывать и документировать процессы в организации;
- формировать модель системы менеджмента качества на основе международных стандартов серии ИСО 9000:2000;
- анализировать затраты на качество продукции и услуг.

Владеть:

- знаниями по управлению качеством;
- выработкой практических навыков и умением разрабатывать документацию по качеству

4. Структура и содержание дисциплины «Управление качеством»
 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часа.

№ п /п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар (Практически е занятия, лабораторные практикумы)	Лаборато рные работы	СРС	
1	Сущность качества и управления им	8	1	2		17	Работа на практических занятиях, ситуационные задачи
2	История теории и практики в области управления качеством	8	1	2		18	Работа на практических занятиях, контрольная работа, реферат
3	Системы управления качеством	8	1	2		18	Работа на практических занятиях контрольная работа ситуационные задачи
4	Основные методы управления качеством и сферы их приложения	8	1	2		18	Работа на практических занятиях контрольная работа, ситуационные задачи
5	Требования к качеству услуг и продукции предприятий индустрии моды и красоты	8	1	2		18	Работа на практических занятиях контрольная работа, тестирование
	ИТОГО	8	5	10		89	
Форма аттестации							зачет

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируе мые компетенци и
----------	----------------------	------	--------------------------------	--------------------	------------------------------------

1	Сущность качества и управления им	1	Сущность качества и управления им	Сущность и определение категории «качество». Объект качества. Эволюция концепции создания качества и современный подход к обеспечению качества. Создание качества как инновационного процесса. Качество как экономическая категория.	ОПК-2 ПК-12
2	История теории и практики в области управления качеством	1	История теории и практики в области управления качеством	Эволюция мышления в области управления качеством. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Зарубежный опыт управления качеством: В.Эдвардс Деминг, Джозеф М.Джуран. Японский опыт управления качеством: кружки качества. Российский опыт управления качеством: Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП), система КАНАРСПИ, система НОРМ, КСУКП. Управление качеством в Европе.	ОПК-2 ПК-12
3	Системы управления качеством	1	Системы управления качеством	Принципы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9000-2001(Основные положения. Словарь). Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM). Международные особенности TQM. Особенности внедрения СМК в России.	ОПК-2 ПК-12
4	Основные методы управления качеством и сферы их приложения	1	Основные методы управления качеством и сферы их приложения	Классификация методов управления качеством и особенности их применения. Бихевиористический подход к управлению качеством. Коллективное участие в создании качества. Формирование культуры фирмы. Формы мотивации высококачественного труда. Кружки и группы качества, особенности их организации и деятельности. Концепция статистического регулирования качества. Приемочный контроль и качество измерений. Методы анализа и улучшения качества. Принципы и функции управления качеством. Организационные методы. Экономические методы.	ОПК-2 ПК-12

				Социально-психологические методы. Технологические методы. Экспертные методы.	
5	Требования к качеству услуг и продукции предприятий индустрии моды и красоты	1	Требования к качеству услуг и продукции предприятий индустрии моды и красоты	Законодательная и нормативно – правовая база требований к качеству услуг предприятий индустрии моды и красоты в Российской Федерации. Общие положения стандартизации и сертификации услуг предприятий индустрии моды и красоты. Характеристика требований, предъявляемых к качеству услуг. Стандартизация и сертификация в сервисе индустрии моды и красоты (недостатки существующей системы стандартизации и сертификации). Современные проблемы стандартизации и сертификации услуг в сервисе индустрии моды и красоты. Моделирование и проектирование систем качества. Эталонное тестирование (бенчмаркинг). Политика в области качества.	ОПК-2 ПК-12

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Сущность качества и управления им	2	Цель: изучение понятий и терминологии.	ОПК-2 ПК-12
2	История теории и практики в области управления качеством	2	Цель: изучение истории становления научной составляющей управления качеством	ОПК-2 ПК-12
3	Системы управления качеством	2	Цель: изучение опыта внедрения TQM в сервисные организации	ОПК-2 ПК-12
4	Основные методы управления качеством и сферы их приложения	2	Цель: получение навыка применения различных методов управления качеством в организации	ОПК-2 ПК-12
5	Требования к качеству услуг и продукции предприятий индустрии моды и красоты	2	Цель: изучение нормативного обеспечения системы менеджмента качества	ОПК-2 ПК-12

7. Содержание лабораторных занятий (не предусмотрено учебным планом)

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Сущность качества и управления им	17	Повторение лекционного материала. Поиск информации для написания реферата	ОПК-2 ПК-12
2	История теории и практики в области управления качеством	18	Повторение лекционного материала, подготовка по вопросам собеседования	ОПК-2 ПК-12
3	Системы управления качеством	18	Повторение лекционного материала, подготовка к практической работе	ОПК-2 ПК-12
4	Основные методы управления качеством и сферы их приложения	18	Повторение лекционного материала, подготовка к практической работе	ОПК-2 ПК-12
5	Требования к качеству услуг и продукции предприятий индустрии моды и красоты	18	Повторение лекционного материала, подготовка к практической работе Тестирование	ОПК-2 ПК-12

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины «Управление качеством» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается выполнение реферата, тестирования, работы в рамках практических занятий, решение ситуационных задач. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (60 б.) и максимальное (100 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, в ходе изучения дисциплины он может набрать максимально 100 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине «Управление качеством» итоговой формой отчетности является зачет

<i>Оценочные средства</i>	<i>Кол-во</i>	<i>Min, баллов</i>	<i>Max, баллов</i>
<i>Работа на практических занятиях</i>	<i>5</i>	<i>20</i>	<i>30</i>
<i>Контрольная работа</i>	<i>2</i>	<i>10</i>	<i>20</i>
<i>Реферат</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>10</i>
<i>Ситуационные задачи</i>	<i>3</i>	<i>15</i>	<i>20</i>
<i>Тестирование</i>	<i>1</i>	<i>10</i>	<i>20</i>
<i>Итого:</i>		<i>60</i>	<i>100</i>

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Управление качеством» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=389993 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Магер В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=478407 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Герасимов Б.И. Управление качеством: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б.И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 216 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=425931 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.З. Габдукаева [и др.] ; Казан. нац. исслед. технол. ун-т .— Казань : Изд-во КНИТУ, 2015 .— 204 с.	Электронный каталог УНИЦ КНИТУ : http://ft.kstu.ru/ft/Gabdukaeva-upravlenie_kachestvom.pdf Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный поход к управлению эргономичностью: учебное пособие / В.И.Даниляк. – М.: Логос, 2011. – 336 с.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=85031&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

2. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Б.И.Герасимов, Е.Б.Герасимова, А.И.Евсейчев, Э.В.Злобин, С.А.Колмыков, Ю.Ю.Лукашина, А.Ю.Сизикин, Г.А.Соседов, С.П.Спиридонов. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – 160 с.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=444661 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Азаров В.Н. Всеобщее управление качеством: Учебник / Азаров В.Н., Майборода В.П., Панычев А.Ю. - М.: УМЦ ЖДТ, 2013. - 572 с.	ЭБС «Znaniy.com» http://znaniy.com/bookread2.php?book=881341 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Законы диалектики: иллюзия истины : монография / В.И. Жилин. — Москва : Русайнс, 2016. — 263 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/920047 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Астафеев В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов. – М.: Лаборатория Книги, 2012. – 107 с.	ЭБС «Книгофонд» http://www.knigafund.ru/books/193050 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
6. Экономика предприятия сервиса : учебник / В. ГрибовД, А.Л. Леонов. — Москва : КноРус, 2015. — 276 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/915885 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Управление качеством» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа:
<http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znaniy.com» - Режим доступа: <http://znaniy.com/>
3. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: <https://www.book.ru>
4. ЭБС «Книгофонд» - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru>
5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа:
<http://biblioclub.ru>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

По дисциплине «Управление качеством» предусмотрено учебным планом 4 интерактивных лекционных и 6 интерактивных практических занятий.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий в рамках данной дисциплины:

- работа в малых группах;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция с разбором конкретных ситуаций).