

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

« 28 » 06 2022 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.19

Управление качеством в медиаорганизации

Учебный план: 2022-2023 38.03.02 ВШПМ Мен в медиабиз и полигр ОЗО №1-2-56.plx

Кафедра: **2** Полиграфического оборудования и управления

Направление подготовки:
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в медиабизнесе и полиграфии
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
9	УП	17	17	109,75	0,25	4	Зачет
	РПД	17	17	109,75	0,25	4	
Итого	УП	17	17	109,75	0,25	4	
	РПД	17	17	109,75	0,25	4	

Санкт-Петербург
2022

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Заведующий кафедрой

Тараненко
Юрьевна

Елена

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой полиграфического
оборудования и управления

Тараненко Елена
Юрьевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Тараненко Елена
Юрьевна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области управления качеством деятельности фирмы в условиях конкуренции с учетом механизмов и принципов развития отрасли.

1.2 Задачи дисциплины:

- Рассмотреть направления динамичного развития системы качества продукции и деятельности предприятий отрасли;
- Изучить методы оценки качества и конкурентного потенциала предприятий и отрасли в целом;
- Рассмотреть применяемые инструменты экономики качества на предприятиях отрасли на рынки товаров и услуг.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Основы отраслевых технологий
- Технические средства в медиаиндустрии

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5: Способен осуществлять тактическое управление процессами организации производства в медиабизнесе и полиграфии
Знать: методологию управления качеством медиапродукта
Уметь: планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению требуемого уровня качества медиапродукции
Владеть: методикой расчета и анализа показателей качества

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Основы управления качеством	9					О
Тема 1. Качество продукции и методы оценки его уровня. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Основные понятия и определения качества. Методология и терминология и определения качества продукции (услуги): свойства продукции, качество продукции, уровень качества, обеспечение качества, система качества.		1	1	6		
Тема 2. Управление качеством продукции, система управления качеством продукции, петля (спираль) качества. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества.		1	1	6	ГД	
Тема 3. Классификация показателей качества промышленной продукции. Термины: показатель качества продукции, признак продукции, параметр продукции. Признак классификации показателей: по количеству характеризующих свойств, по характеризующим свойствам, по способу выражения, по этапам определения значений показателей.		1	1	6		

Тема 4. Стадии формирования качества. Роль заказчика, разработчика и изготовителя в создании продукции требуемого уровня качества и необходимого технического уровня.	1	1	7		
Раздел 2. Учет и анализ затрат на качество продукции					
Тема 5. Системный подход к управлению качеством продукции Отечественный опыт управления качеством. Методы оценки надежности изделий. Основные показатели в области технического обеспечения надежности: безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость.	1	1	6		
Тема 6. Оценка показателей надежности: определительные испытания, опытная эксплуатация изделий, подконтрольная эксплуатация изделий у потребителя, сбор информации о работе изделий у потребителя.	1	1	7	АС	О
Тема 7. Оценка технического уровня продукции. Определения: технический уровень продукции, аналог. Этапы оценки технического уровня продукции. Карта технического уровня и качества продукции.	1	1	6		

Тема 8. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции Учет и анализ затрат на качество медиапродукции. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат. Методы анализа затрат. Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность новой продукции. Разработка систем качества на предприятиях. Ответственность за качество медиапродукции. Сертификация продукции и систем качества.	1	1	7,75		
Раздел 3. Международные и отечественные стандарты по управлению качеством продукции и особенности их применения					
Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции Система Тейлора; Э. Мэйо и человеческий фактор; М.Вебер и построение организации; принципы А.Файоля; основные концепции всеобщего управления качеством (TQC); Э. Деминг и тотальный менеджмент качества (TQM)	1	1	6		Д
Тема 10. Тотальный менеджмент качества с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции; Шесть Сигма, JIT, система Шинго, Кайдзен и другие современные системы управления качеством.	1	1	6	ГД	

Тема 11. Планирование и стимулирование качества медиапродукции. Прогнозирование качества продукции. Планирование качества продукции. Состав проектного анализа. Коммерческий анализ. Технологический анализ. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ.	1	1	7		
Тема 12. Правовое обеспечение качества продукции медиаорганизации. Понятие и значение правового обеспечения управления качеством продукции. Правовое регулирование качества продукции с учетом требований и интересов государства и потребителей. Правовое обеспечение защиты прав потребителей. Основные положения закона РФ «О техническом регулировании».	1	1	7		
Раздел 4. Стандарты и сертификация товаров и услуг					
Тема 13. Основы научно-технического творчества. Стимулирование творческой активности; основы творческого мышления; рационализаторские предложения, изобретения, открытия; патентно-лицензионная работа, авторство, защита авторских прав.	1	1	6		Р

Тема 14. Стандарты и сертификация товаров и услуг Федеральный закон «О техническом регулировании». Цели и принципы технического регулирования в РФ. Технические регламенты, стандарты, стандартизация.	1	1	6	ГД	
Тема 15. Системы подтверждения соответствия: обязательная сертификация, декларирование соответствия, декларация и сертификация о соответствии, знак обращения на рынке, орган по сертификации, оценка соответствия, подтверждение соответствия, сертификация, сертификат соответствия, система сертификации, добровольное подтверждение соответствия, системы добровольного подтверждения соответствия. Элементы и участники подтверждения соответствия. Порядок проведения подтверждения соответствия.	1	1	7		
Тема 16. Сертификация производства Структура типовой методики проверки производства при сертификации. Предсертификационный этап. Предварительная проверка и оценка системы менеджмента качества. Окончательная проверка. Инспекционный контроль за системой менеджмента качества. Сертификация систем управления окружающей средой.	1	1	6		

Тема 17. Затраты на качество. Условно-постоянные и условно-переменные издержки, CVP-анализ (диаграмма безубыточности), точка безубыточности и запас финансовой прочности проектов разработки СМК. Финансово-экономические особенности предприятий с различной долей условно-постоянных издержек, приходящихся на систему контроля качества продукции и процессов.	1	1	7		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	17	17	109,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине	34,25		109,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-5	Объясняет и интерпретирует методы и системы управления качеством медиапродукта. Осуществляет статистический и входной контроль качества продукции в процессе производства и потребления. Принимает решения в условиях неопределенности с целью оптимизации деятельности в рамках системы менеджмента качества.	Вопросы для устного собеседования Тестовое задание Практическое задание

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся своевременно выполнил задания; возможно допуская несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	
Не зачтено	Обучающийся не выполнил (выполнил частично) задания; допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 9	
1	Правовое обеспечение защиты прав потребителей.
2	Основные концепции всеобщего управления качеством (TQC).
3	Методы определения показателей качества продукции: измерительный регистрационный, органолептический, экспертный, социологический, расчетный.
4	История отечественного опыта управления качеством. Саратовская - БИП, Горьковская - КАНАРСПИ, Ярославская - НОРМ, Рыбинская - НОТПУ.
5	Качество и конкурентоспособность продукции.
6	Основные направления и мероприятия по повышению качества отечественной продукции с целью создания ее конкурентоспособности.
7	Методы оценки надежности изделий.
8	Оценка показателей надежности: определительные испытания, опытная эксплуатация изделий, подконтрольная эксплуатация изделий у потребителя, сбор информации о работе изделий у потребителя.

9	Характеристика стадий жизненного цикла продукции: разработка, производство и эксплуатация (потребление) продукции.
10	Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат.
11	Анализ брака и потерь от брака.
12	Прогнозирование качества продукции.
13	Планирование качества продукции. Состав проектного анализа. Коммерческий анализ.
14	Технологический анализ. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ.
15	Система обязательного подтверждения соответствия.
16	Система добровольного подтверждения соответствия.
17	Индекс качества продукции.
18	Субъекты и объекты систем подтверждения соответствия.
19	Характеристика стадий жизненного цикла продукции: разработка, производство и эксплуатация (потребление) продукции.
20	Шесть Сигма, JIT
21	Системы управления качеством (система Шинго, Кайдзен)
22	Технологический анализ качества продукции на предприятиях
23	Организационный, социальный, экологический и экономический анализ
24	Правовое регулирование качества продукции с учетом требований и интересов государства и потребителей
25	Правовое обеспечение защиты прав потребителей. Основные положения закона РФ «О техническом регулировании»
26	Стимулирование творческой активности; основы творческого мышления; авторство, защита авторских прав.
27	Рационализаторские предложения, изобретения, открытия; патентно-лицензионная работа
28	Цели и принципы технического регулирования в РФ.
29	Технические регламенты, стандарты, стандартизация.
30	Элементы и участники подтверждения соответствия продукции
31	Порядок проведения подтверждения соответствия продукции
32	Предварительная и окончательная проверка и оценка системы менеджмента качества.
33	Сертификация систем управления окружающей средой.
34	Инспекционный контроль за системой менеджмента качества.
35	СVP-анализ (диаграмма безубыточности), точка безубыточности и запас финансовой прочности проектов разработки СМК.
36	Финансово-экономические особенности предприятий с различной долей условно-постоянных издержек, приходящихся на систему контроля качества продукции и процессов.

5.2.2 Типовые тестовые задания

В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:

1. соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
2. совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
3. согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
4. документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

TQM это:

1. постоянное улучшение качества;
2. концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;
3. ответственность руководства за обеспечения качества продукции;
4. совокупность современных представлений о качестве продукции;
5. объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

В соответствии с современными представлениями субъектом управления качеством является:

1. руководство предприятия;
2. система управления (менеджмента) качества;
3. потребитель товара (услуги);
4. производитель товара (услуги)
5. государство.

В соответствии с современными представлениями объектом управления в системе менеджмента качества является:

1. руководство предприятия;
2. качество товара (услуги);
3. потребитель товара (услуги);
4. производитель товара (услуги);
5. государство.

Система качества предприятия это:

1. совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
2. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
3. документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
4. непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
5. это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Определите число контролеров для обслуживания контрольных пунктов окончательной приемки деталей по следующим исходным данным. Годовая программа деталей Na = 500 тыс. шт., NB = 750 тыс. шт., NC = 135 тыс. шт., ND = 600 тыс. шт. Средняя трудоемкость поверки одной детали (ткн) соответственно составляет: 0,5; 1,0; 1,5; 1,0 мин. Выборочность контроля (Pв) по наименованиям деталей: по детали А - 1 5 %; Б - 1 0 %; В - 20 %; Г - 10%. Число контрольных промеров на одну деталь (Пкз): по А - 3; Б - 2; В - 2; Г - 3. Годовой эффективный фонд времени работы одного контролера Fэ = 1835 ч.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

При проведении зачета время, отводимое на подготовку к ответу, составляет не более 40 мин. Для выполнения практического задания, как части задания, обучающему необходимо иметь калькулятор, также ему предоставляется необходимая справочная информация.

Сообщение результатов обучающемуся производится непосредственно после устного ответа на вопросы и представления результатов практической части зачета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				

Колочева, В. В.	Управление качеством услуг	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2018	http://www.iprbookshop.ru/91462.html
Эванс, Джеймс, Короткова, Э. М., Короткова, Э. М.	Управление качеством	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/74947.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Фрейдина, Е. В., Тропин, А. А.	Управление качеством	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2017	http://www.iprbookshop.ru/87198.html
Гребенникова, Н. М., Пономарев, С. В.	Всеобщее управление качеством	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2019	http://www.iprbookshop.ru/99753.html
Легезина Г.И.	Управление качеством	СПб.: СПбГУПТД	2018	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201855

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.economy.gov.ru/mines/main>.

Сайт федеральной службы государственной статистики - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru/>.
Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент
URL: <http://www.ecsocman.edu.ru/>.

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска