



**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ДВ.8.2 Управление качеством» /сост. И.В. Зенченко - Орск: Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2019**

Рабочая программа предназначена студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

© Зенченко И.В., 2019  
© Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2019

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины: формирование у студентов современного взгляда на проблему качества, приобретение студентами теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления (продукции, процессов, персонала, организации в целом).

### **Задачи:**

- формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике;
- изучение основ современной теории, практики и инструментария обеспечения качества и управления качеством;
- раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
- ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.14 Менеджмент, Б.1.В.ОД.2 Экономика предприятия (организации)*

Постреквизиты дисциплины: *Б.2.В.П.3 Преддипломная практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- теоретические основы и современную практику в области управления и обеспечения качества;</li><li>- современную систему управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.</li></ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- разрабатывать стратегию и политику в области качества и обеспечивать их реализацию.</li></ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- современными методами и конкретными инструментами управления качеством.</li></ul>	ПК-3 владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности
<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- структуру и основные требования международных стандартов серии ИСО;</li><li>- экономические основы управления качеством.</li></ul> <p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- внедрять систему менеджмента качества и разрабатывать меры по ее постоянному улучшению</li></ul> <p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- современными методами и конкретными инструментами управления качеством</li></ul>	ПК-9 способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

а) очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34,25</b>	<b>34,25</b>
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>73,75</b>	<b>73,75</b>
- самостоятельное изучение разделов: <i>Зарубежный опыт управления качеством продукции.</i>	7	7
<i>Премии в области качества на государственном уровне.</i>	7	7
<i>Затраты на управление качеством;</i>	7	7
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	26,75	26,75
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	6	6
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	12	2	2	-	8
2	Функции управления качеством	16	2	2	-	12
3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	18	2	4	-	12
4	Эволюция подходов к управлению качеством	16	2	2	-	12
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции	18	2	4	-	12
6	Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции	16	4	2	-	10
7	Экономика управления качеством	12	2	2	-	8
	Итого:	108	16	18	-	74
	Всего:	108	16	18	-	74

б) заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>12,25</b>	<b>12,25</b>
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>95,75</b>	<b>95,75</b>
- самостоятельное изучение разделов:	<b>30</b>	<b>30</b>
<i>Зарубежный опыт управления качеством продукции.</i>	<i>10</i>	<i>10</i>
<i>Премии в области качества на государственном уровне.</i>	<i>10</i>	<i>10</i>
<i>Затраты на управление качеством;</i>	<i>10</i>	<i>10</i>
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	35,75	35,75
- подготовка к практическим занятиям).	33	33
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	16	1	1		14
2	Функции управления качеством	16	1	1		14
3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	16	1	1		14
4	Эволюция подходов к управлению качеством	16	1	1		14
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции	15	1	-		16
6	Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции	16	1	1		14
7	Экономика управления качеством	13	-	1		12
	Итого:	108	6	6		96
	Всего:	108	6	6		96

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1 Качество как социально-экономическая категория и объект управления

Цель, предмет, задачи дисциплины «Управление качеством». Место дисциплины в учебном процессе. Понятие и социально-экономическое значение качества продукции. Международный стандарт ИСО - основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Терминология в области качества. Анализ определений основных терминов - качество, обеспечение качества, управление качеством, система качества, петля качества. Качество продукции как экономическая категория. Цель, задачи и функции управления качеством продукции. Многоаспектность качества.

## **Раздел 2 Функции управления качеством**

Организация работ по качеству. Функциональный и процессный подходы к организации работ по качеству. Обучение и мотивация. Взаимосвязь обучения и мотивации, обеспечивающие формирование активного и квалифицированного персонала, что является одним из основных факторов качества. Премии в области качества на государственном уровне. Контроль качества. Роль контроля при управлении качеством. Ключевые этапы организационного контроля. Виды контроля в зависимости от: места контроля и этапов работы; охвата контролируемой продукции.

## **Раздел 3 Качество и конкурентоспособность в условиях рынка**

Понятие качества. Показатели качества, их характеристика. Понятие конкурентоспособности. Параметры конкурентоспособности. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции и услуг.

## **Раздел 4 Эволюция подходов к управлению качеством**

Основные этапы развития системы качества. Тотальное управление качеством. Всеобщий менеджмент качества (TQM) Составляющие TQM, их характеристики. Принципы обеспечения качества продукции. Современная концепция менеджмента качества. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции.

## **Раздел 5 Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции**

Управление качеством на основе стандартов ИСО. Сертификация продукции и систем качества. Нормативные документы по стандартизации и сертификации. Категории и виды стандартов. Идентификация, классификация и кодирование объектов. Международные стандарты ИСО по обеспечению качества и управлению качеством. Стандарты ИСО: назначение, разработка, состав и структура стандартов.

## **Раздел 6 Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции**

Показатели, используемые для измерения и оценки качества продукции: показатели назначения; показатели надежности; эргономические показатели; эстетические показатели; показатели технологичности; показатели транспортабельности; показатели стандартизации и унификации; патентно-правовые показатели; показатели экономного использования сырья, материалов, топлива и трудовых ресурсов; экологические показатели; показатели безопасности. Методы измерения показателей качества: экспертные методы, инструментальные методы, методы сравнения. Статистические методы контроля качества. Объекты и субъекты технического контроля. Основные виды технического контроля. Элементы системы технического контроля на предприятии

## **Раздел 7 Экономика управления качеством**

Основные категории экономики управления качеством. Взаимосвязь качества и эффективности. Экономическая эффективность повышения качества продукции. Затраты на управление качеством.

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

#### **а) очная форма обучения**

<b>№ занятия</b>	<b>№ раздела</b>	<b>Тема</b>	<b>Кол-во часов</b>
1	1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	2
2	2	Функции управления качеством	2
3,4	3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	4

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
5	4	Эволюция подходов к управлению качеством	2
6,7	5	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции	4
8	6	Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции	2
9	7	Экономика управления качеством	2
		Итого:	18

#### б) заочная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	1
1	2	Функции управления качеством	1
2	3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	1
2	4	Эволюция подходов к управлению качеством	1
-	5	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции	-
3	6	Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции	1
3	7	Экономика управления качеством	1
		Итого:	6

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Управление качеством : учебник [Электронный ресурс] / под ред. С.Д. Ильенковой. - М. : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 - Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

### 5.2 Дополнительная литература

1. Воробьев, А.Л. Планирование и организация эксперимента в управлении качеством : учебное пособие [Электронный ресурс] / А.Л. Воробьев, И.И. Любимов, Д.А. Косых ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ООО ИПК «Университет», 2014. - 344 с. - ISBN 978-5-4417-0476-2 - Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330604](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330604); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

2. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством : практикум [Электронный ресурс] / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 80 с. - ISBN 978-5-8158-1431-8 - Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439331](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439331); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

3. Тебекин, А. В. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин, П. А. Тебекин. – М. : Юрайт, 2016. - 223 с.; 5 экз. Коэф. книгообесп. = 0,3 экз. на 1 студента

4. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие [Электронный ресурс] / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. - ISBN 978-5-8265-1401-6 Режим доступа: - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661); Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

5. Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие [Электронный ресурс] / Д. Эванс. -

М. :Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - ISBN 5-238-01062-1 - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700>; Коэф. книгообесп. = 1 экз. на 1 студента

6. Антонов, Г.Д. Управление конкурентоспособностью организаций и территорий: учебное пособие [Электронный ресурс] / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - ISBN 978-5-16-011721-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=541568>

7. Быков, В.А. Управление конкурентоспособностью : учебное пособие [Электронный ресурс] / В.А. Быков, Е.И. Комаров. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. - 242 с. - ISBN 978-5-369-00611-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=635081>

8. Магер, В.Е. Управление качеством : учеб. пособие [Электронный ресурс] / В.Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2018. — 176 с. - ISBN 978-5-16-004764-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=917724>

### **5.3 Периодические издания**

1. Бизнес-издание РИА «Стандарты и Качество» - посвящено новейшим методам управления качеством в различных сферах бизнеса и науки.

2. Журнал «Менеджмент качества» - научно-практический журнал, освещающий современные проблемы управления качеством.

3. Журнал «Российский журнал менеджмента» - научно-практический журнал, освещающий современные направления менеджмента.

### **5.4 Интернет-ресурсы**

#### **5.4.1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Библиотека Гумер - <https://www.gumer.info/>

2. ГАРАНТ – <http://www.garant.ru/>

3. КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

#### **5.4.2. Тематические профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Библиотека управления – <https://www.cfin.ru/>

2. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент. – <http://ecsocman.hse.ru/>

3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Менеджмент и организация управления – [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.76.2](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.76.2)

4. Консалтер.ру – <http://www.konsalter.ru/biblioteka/>

#### **5.4.3. Электронные библиотечные системы**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>

2. ЭБС Znanium.com – <https://znanium.com/>

#### **5.4.4. Дополнительные Интернет-ресурсы**

1. [www.deming.ru](http://www.deming.ru) – Ассоциация Деминга

2. [www.gia-stk.ru](http://www.gia-stk.ru) – Журналы: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества»

3. [www.quality21.ru](http://www.quality21.ru) – Качество 21 век

4. [www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) – Менеджмент качества из первых рук: ISO9000, ISO9001

5. [www.iso.ch](http://www.iso.ch) – Официальный сайт ISO

6. [www.stq.ru](http://www.stq.ru) – Официальный сайт РИА «Стандарты и качество»



## 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Enrollment for Education Solutions (EES) по государственному контракту: № 3Д/19 от 10.06.2019 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Opera	Бесплатное ПО, <a href="http://www.opera.com/ru/terms">http://www.opera.com/ru/terms</a>
	Mozilla Firefox	Свободное ПО, <a href="https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/">https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/</a>
	Google Chrome	Бесплатное ПО, <a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a>
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, <a href="http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html">http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html</a>
Информационно-правовая система	ГАРАНТ	Комплект для образовательных учреждений по договору: ➤ № 2844/2-10/19 от 29.01.2019 г.; сетевой доступ
	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ
Программа для оптического распознавания символов	ABBYY FineReader	Лицензионный сертификат от 14.12.2009 г., лицензия на рабочее место

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (ауд. № 1-318, № 2-311, № 4-307).

Наименование помещения	Материально-техническое обеспечение
Учебные аудитории: - для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, - для групповых и индивидуальных консультаций; - для текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, классная доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран, ноутбук с выходом в сеть «Интернет»)
Компьютерный класс	Учебная мебель, компьютеры (9) с выходом в сеть «Интернет», проектор, экран, лицензионное программное обеспечение (ауд. № 1-119)

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Учебная мебель, компьютеры (3) с выходом в сеть «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, программное обеспечение
--	---

Для проведения занятий лекционного типа используются следующие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия:

- презентации к курсу лекций.

**ЛИСТ  
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

код и наименование

Профиль: Финансовый менеджмент

Дисциплина: Б.1.В.ДВ.8.2 Управление качеством

Форма обучения: \_\_\_\_\_

очная, заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2020

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

протокол № 1 от "4" сентября 2019 г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

подпись

И. В. Зенченко

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент кафедры менеджмента

должность

подпись

И. В. Зенченко

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

код наименование

личная подпись

Л.В. Пасечникова

расшифровка подписи

Заведующий библиотекой

личная подпись

М.В. Камышанова

расшифровка подписи

Начальник ИКЦ

личная подпись

М.В. Сапрыкин

расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ИКЦ 38.03.02 ФМ 58/09 2019

Начальник ИКЦ

личная подпись

М.В. Сапрыкин

расшифровка подписи