

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)

Кафедра менеджмента

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.В.Э.8.2 Управление качеством»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*38.03.02 Менеджмент*

(код и наименование направления подготовки)

*Финансовый менеджмент*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

г. Орск, 2021

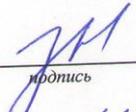
Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.Э.8.2 Управление качеством» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра менеджмента (ОГТИ)

наименование кафедры

протокол № 10 от "2" июня 2021 г.

Заведующий кафедрой  
Кафедра менеджмента  
наименование кафедры



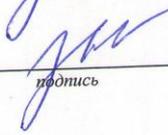
подпись

И.В. Зенченко  
расшифровка подписи

20.06.21

Исполнители:

доцент кафедры менеджмента  
должность



подпись

И.В. Зенченко  
расшифровка подписи

20.06.21

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

наименование кафедры	личная подпись	расшифровка подписи	дата
Заведующий кафедрой			

наименование кафедры	личная подпись	расшифровка подписи	дата
Председатель методической комиссии по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент		Л.В. Пасечникова	<u>20.06.21</u>

наименование	личная подпись	расшифровка подписи	дата
Заведующий библиотекой		М.В. Камышанова	<u>20.06.21</u>

	личная подпись	расшифровка подписи	дата
Начальник ИКЦ		М.В. Сапрыкин	<u>20.06.21</u>

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** 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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.16 Менеджмент, Б1.Д.В.2 Экономика предприятия (организации)*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен разрабатывать функциональные и предпринимательские стратегии организации с целью адаптации ее хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимся в условиях рынка, внешним и внутренним экономическим условиям, подготовка и согласование разделов тактических комплексных планов финансовой и коммерческой деятельности организации и ее структурных подразделений (отделов, цехов)	ПК*-3-В-1 Определяет взаимосвязи между функциональными стратегиями (кадровая, маркетинговая, производственная, финансовая) организаций с целью повышения эффективности их взаимодействия и обеспечения необходимого уровня конкурентоспособности	<b><u>Знать:</u></b> – теоретические основы и современную практику в области управления и обеспечения качества; – современную систему управления качеством и обеспечения конкурентоспособности. <b><u>Уметь:</u></b> - определять взаимосвязи между функциональными стратегиями (кадровая, маркетинговая, производственная, финансовая) организаций с целью повышения эффективности их взаимодействия и обеспечения необходимого уровня конкурентоспособности – разрабатывать стратегию и политику в области качества и обеспечивать их реализацию. <b><u>Владеть:</u></b> современными методами и

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		конкретными инструментами управления качеством.

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52,25</b>	<b>52,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>91,75</b>	<b>91,75</b>
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);		
- выполнение расчетно-графического задания (РГЗ);		
- самостоятельное изучение разделов (1,2,3);	8	8
- написание эссе (Э);		
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к практическим занятиям;	34	34
- подготовка к коллоквиумам;		
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	19,75	19,75
<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	20	2	4		14
2	Функции управления качеством	20	2	4		14
3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	20	2	4		14
4	Эволюция подходов к управлению качеством	20	2	4		14
5	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции	20	2	6		12
6	Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции	22	4	6		12
7	Экономика управления качеством	22	4	6		12
	Итого:	144	18	34		92
	Всего:	144	18	34		92

## 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)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	4
3,4	2	Функции управления качеством	4
5,6	3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	4
7,8	4	Эволюция подходов к управлению качеством	4
9,10,11	5	Нормативно-правовая база обеспечения качества продукции	6
12,13,14	6	Инструменты и методы управления качеством. Контроль и оценка качества продукции	6
15,16,17	7	Экономика управления качеством	6
		Итого:	34

#### 4.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ раздела	Наименование разделов и тем для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1	Качество как социально-экономическая категория и объект управления	2
2	Функции управления качеством	2
3	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка	4
Итого:		8

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1356164>

2. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А. М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 334 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010389-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009728>

### 5.2 Дополнительная литература

1. Управление качеством : учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В. Д. Дорофеев, Н. Ю. Шестопап, Э. А. Андреева. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/992046>

2. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014612-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047549>

3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством : учеб. пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. - ISBN 978-5-9558-0198-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/933887>

4. Разумов, В. А. Управление качеством : учеб. пособие / В.А. Разумов. — М. : ИНФРА-М, 2018.— 208 с. + CD-R. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003830-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/929667>

### 5.3 Периодические издания

1. Журнал «Вопросы Экономики»
2. Журнал «Российский журнал менеджмента»
3. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

### 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. <http://www.nlr.ru/lawcenter/econom/vopecont.htm> - Журнал «Вопросы Экономики»
2. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/20we.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/20we.htm) - Журнал «Вопросы новой экономики»
3. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/0002.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/0002.htm) - Журнал «Вопросы экономических наук»
4. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/ro1.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/ro1.htm) - Журнал «Российский журнал менеджмента»
5. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/rez.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/rez.htm) - Журнал «Российский экономический журнал»
6. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/4qx.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/4qx.htm) - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
7. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/24.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/24.htm) - Журнал «Менеджмент инноваций»
8. [www.rsl.ru/](http://www.rsl.ru/) - Официальный сайт РГБ
9. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/ecper.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/ecper.htm) - Периодические издания по экономике и праву
10. [www.orenburg-gov.ru](http://www.orenburg-gov.ru) - Портал ОГВ Оренбургской области: Министерство экономического развития
11. [lib.ogti.orsk.ru](http://lib.ogti.orsk.ru) - [Научная библиотека Орского гуманитарно-технологического института](#)
12. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) - Министерство экономического развития Российской Федерации

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

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Open Value Subscription – Education Solutions (OVS-ES) по договору № 3В/20 от 01.06.2020 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>
	Google Chrome	Бесплатное ПО, <a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a>
	Яндекс.Браузер	Бесплатное ПО, <a href="https://yandex.ru/legal/browser_agreement/">https://yandex.ru/legal/browser_agreement/</a>
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	QuickTime Player	Бесплатное ПО, <a href="https://www.apple.com/legal/sla/">https://www.apple.com/legal/sla/</a>
Информационно-правовая система	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
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>

## 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»)
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.