

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

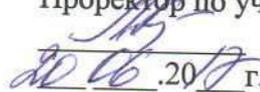
ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА В ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЕ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.Н. Костина

 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Управление качеством»

Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

Магистерские программы

«Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент»  
«Логистика»  
«Менеджмент организаций»  
«Международный менеджмент»  
«Стратегическое управление в международном бизнесе»  
«Стратегическое управление»  
«Управление в сфере экономической конкуренции»

Донецк  
2017



## 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

<i>Планируемые результаты освоения обучения</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
<p>Способностью 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"> <li>- способность разрабатывать программы обеспечения качества продукции (ОПК-12).</li> <li>- способность проводить сравнительно-аналитический мониторинг качества продукции конкурентов (ОПК-13).</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества.</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции.</li> </ul>
	<p><b>Владеть навыками:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления надежностью;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления надежностью качеством.</li> </ul>
	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции</li> </ul>
	<p><b>Владеть навыками:</b> обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</p>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин как «Основы менеджмента», «Основы управления качеством», изучаемых при освоении программы бакалавриата и «Менеджмент организаций».

### 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
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>36</b>	<b>8</b>
В том числе:					
Лекции				<b>18</b>	<b>4</b>
Семинарские занятия / Практические занятия				<b>18</b>	<b>4</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>72</b>	<b>100</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
зачет /экзамен				экзамен	экзамен

### 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.	4		4	18	26	2		2	16	20
Тема 2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).	2		2	7	11	-		-	12	12
Тема 3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.	2		2	7	11	-		-	14	14
Тема 4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».	4		4	14	22	-		-	16	16
Тема 5. Разработка программ обеспечения качества.	2		2	12	16	2		2	16	20
Тема 6. Качество и конкурентоспособность продукции.	2		2	7	11	-		-	12	12
Тема 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.	2		2	7	11	-		-	14	14
<b>Итого по разделу:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>100</b>	<b>108</b>
<b>Всего за семестр:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>100</b>	<b>108</b>

Содержание разделов дисциплины приведено в табл.4.2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			о	з
1	2	3	4	5
Тема 1.	Общие основы управления качеством.	<b>Семинарское занятие №1</b>	2	2
		1.Основные термины в сфере управления качеством		
		2.Виды и система показателей качества.		
		<b>Семинарское занятие №2</b>	2	-
		1.Системный подход к управлению качеством		
		2.Понятие об оптимальном уровне качества.		
Тема 2.	Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).	<b>Семинарское занятие №3</b>	2	-
		1.Принципы концепции TQM		
		2.Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA.		
Тема 3.	Методы (инструменты) реализации концепции TQM.	<b>Семинарское занятие №4</b>	2	
		1.Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM.		
		2.Кружки качества		
		3 Стандарты ISO серии 9000		
Тема 4.	Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».	<b>Семинарское занятие №5</b>	2	-
		1.Принципы концепции «Шесть сигм»		
		2.Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».		
		<b>Семинарское занятие №6</b>	2	
		1. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации		
Тема 5.	Разработка программ обеспечения качества.	<b>Семинарское занятие №7</b>	2	2
		1.Цель и задачи реализации программ обеспечения качества		
		2.Разработка программ обеспечения качества		
Тема 6.		<b>Семинарское занятие №8</b>	2	-

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			о	з
1	2	3	4	5
	<b>Качество и конкурентоспособность продукции.</b>	1.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.		
		2.Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.		
<b>Тема 7.</b>	<b>Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.</b>	<b>Семинарское занятие №9</b>	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. Кретьова, В.О. Лактіонов, А.А. Білоконь. – Донецьк: ДонДУУ, 2010. – 47 с.

2.Жадан А.В. Методические рекомендации для самостоятельного изучения дисциплины «Управление качеством» (электронный вариант). Утверждены на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере - протокол №13 от 09.06.2017

### 5.2. Перечень основной учебной литературы

1.Жадан О.В. Управление качеством: навчальний посібник / О.В. Жадан, А.В. Кретьова. – Донецьк: ТЕХНОПАК, 2011. – 184 с.

2.Жадан О.В. Основы управления качеством: навч.-метод. посіб. / Жадан О.В., Кретьова А.В., Сичов Г.М. - Донецьк: «АПЕКС», 2004. - 99 с.

3. Жадан А.В. Управление качеством. Конспект лекций (электронный вариант). Утвержден на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере.- протокол №13 от 09.06.2017.

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. Кретьова, [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](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-yakisty-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/mmq/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

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с

				возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 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)

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, а также критерии оценивания компетенций (результатов) по уровням освоения учебного материала, приведены в Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы и выполнению индивидуальных задания по дисциплине "Управление качеством".

#### 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 экзамена, 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 Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы и выполнению индивидуальных заданий по дисциплине "Управление качеством".

### 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)

---

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры	
от _____	№ _____
дата	