

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

20.06.2017 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Основы управления качеством»

Направление подготовки	38.03.02 «Менеджмент»
Профили	«Менеджмент в производственной сфере» «Антикризисное управление организациями» «Экологический менеджмент» «Маркетинг» «Логистика» «Менеджмент внешнеэкономической деятельности» «Менеджмент непроизводственной сферы» «Управление в сфере экономической конкуренции» «Управление международным бизнесом» «Управление малым бизнесом» «Менеджмент в туризме»

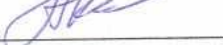
Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы управления качеством» для студентов 3 курса и 3 курса (с сокращенным сроком обучения) образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили «Менеджмент в производственной сфере», «Антикризисное управление организациями», «Экологический менеджмент», «Маркетинг», «Логистика», «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Менеджмент непроизводственной сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции», «Управление международным бизнесом», «Управление малым бизнесом», «Менеджмент в туризме») очной и заочной форм обучения

Автор(ы),  
разработчик(и): зав. кафедрой, к.т.н., профессор А.В. Жадан  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на  
заседании ПМК кафедры «Менеджмент производственный»

Протокол заседания ПМК от 08.06.2017 г. № 11

Председатель ПМК  А.П. Стехин  
(подпись)

Программа рассмотрена на  
заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 г. № 13

Заведующий кафедрой  А.В. Жадан  
(подпись)

## 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения

Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью реализовывать процессы управления организациями различных организационно-правовых форм, решая задачи организационно-управленческой деятельности у будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, стратегического планирования качества и умениями применения на практике методов управления качеством.

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>
Готовность решать профессиональную задачу организационно-управленческой деятельности - участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий на основе формирования профессиональной компетенции (ПК-7) - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основную терминологию в сфере управления качеством;</li><li>- особенности управления качеством на уровне предприятия;</li><li>- отечественный и международный опыт управления качеством;</li><li>- основы применения систем управления качеством;</li><li>- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;</li><li>- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.</li></ul>
	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;</li><li>- применять методы управления качеством;</li><li>- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;</li><li>- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их реализации.</li></ul>
	<b>Владеть навыками:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- работы с источниками и критической литературой;</li><li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li><li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li></ul>

## 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», «Теория вероятностей и математическая статистика», «Маркетинг».

## 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее являются «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент».

## 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

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр №6	Семестр №6
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>32</b>	<b>6</b>
В том числе:					
Лекции				<b>16</b>	<b>4</b>
Семинарские занятия				<b>16</b>	<b>2</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>40</b>	<b>66</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
				зачет	зачет

## 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
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>										
Тема 1. Введение в управление качеством	2		2	4	8	--		--	6	6
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка	4		4	6	14	2			12	14
Тема 3. Опыт управления качеством	--	--	--	6	6	--		--	6	6
<b>Итого по разделу:</b>	6		6	16	28	2		--	24	26
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>										
Тема 4. Механизм и методы управления качеством.	2		4	6	12	--		--	12	12
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции.	4		4	6	14	2		2	10	14
<b>Итого по разделу:</b>	6		8	12	26	2		2	22	26
<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>										
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.	--	--	--	6	6	--		--	8	8
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г.	4		2	6	12	--		--	12	12
<b>Итого по разделу:</b>	4		2	12	18	--		--	20	20
<b>Всего за семестр:</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>40</b>	<b>72</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>66</b>	<b>72</b>

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

Содержание разделов дисциплины приведено в табл.4.2.

Таблица 4.2

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>				
Тема 1.	Введение в управление качеством	<b>Семинарское занятие №1</b>	2	-
		1. Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.		
		2. Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством		
Тема 2.	Качество. Его показатели и оценка	<b>Семинарское занятие №2</b>	2	-
		1. Основные термины в сфере качества согласно МС ISO 9000: 2015.		
		2. Виды показателей качества		
		<b>Семинарское занятие №3</b>	2	-
		1. Система показателей качества продукции		
		2. Оценка уровня качества продукции		
Тема 3.	Опыт управления качеством	<b>Семинарские занятия:</b>	-	-
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>				
Тема 4.	Механизм и методы управления качеством	<b>Семинарское занятие №4</b>	2	-
		1. Механизм управления качеством		
		2. Методы управления качеством		
		<b>Семинарское занятие №5</b>	2	-
		Защита и прием индивидуального задания №2.		
Тема 5.	Методы контроля и анализа качества продукции	<b>Семинарское занятие №6</b>	2	2
		1. Понятие о контроле качества		
		2. Семь инструментов контроля и анализа качества		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		Семинарское занятие №7	2	-
		Защита и прием индивидуального задания №3.		
<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>				
Тема 6.	Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.	Семинарские занятия:	-	-
Тема 7.	Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г.	Семинарское занятие №8	2	-
		1. Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”		
		2. Модель системы управления качеством по МС ISO 9001 Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.		

## 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 по самостоятельному изучению дисциплины «Основы управления качеством» для студентов очной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/LCng/dyY2T3doe>

3. Жадан А.В. «Методические рекомендации по самостоятельному изучению дисциплины «Основы управления качеством» для студентов заочной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/4L2c/eSEkQdENf>

### Перечень вопросов для самоподготовки

1. Система показателей качества процессов.

2. Основные достижения зарубежных теоретиков и практиков относительно развития управления качеством.
3. Основные отличия американского и японского подходов к управлению качеством.
4. Опыт управления качеством в Западной Европе.
5. Основные достижения отечественных теоретиков и практиков относительно развития управления качеством.
6. Направления развития управления качеством на этапе становления рыночной экономики.
7. Отечественный опыт управления качеством.
8. Реагирующее и планируемое управление качеством.
9. Модель стратегического планирования качества
10. Структура приоритетов конкурентоспособности продукции.

## 5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Жадан О.В. Управління якістю: навчальний посібник / О.В. Жадан, А.В. Кретьова. – Донецьк: ТЕХНОПАК, 2011. – 184 с.
2. Жадан О.В. Основи управління якістю: навч.-метод. посіб. / Жадан О.В., Кретьова А.В., Сичов Г.М. - Донецьк: «АПЕКС», 2007. - 99 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи систем якості: навч. Посібник. – К: ЦУЛ, 2007. 368 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.
5. Жадан А.В. Основы управления качеством: конспект лекций. [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/JczL/MGhGxCTQy>

## 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 І. 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.duep.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. Фостер Т. Плюсы и минусы качества, управляемого заказчиком. Режим доступа: // [http://proces.biz/ISO9000/Article/docs/sk/si723\\_9.htm](http://proces.biz/ISO9000/Article/docs/sk/si723_9.htm)
9. 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. Журнал «Управление качеством» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://panor.ru/magazines/upravlenie-kachestvom.html> (дата обращения: 23.05.2017 г.)
2. Журнал «Методы менеджмента качества» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/mmq/archive/> (дата обращения: 23.05.2017 г.)
3. Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=35676> (дата обращения: 23.05.2017 г.)
- 4.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 зачета 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

<b>Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)</b>	<b>Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя</b>	<b>Оценка по государственной шкале</b>	<b>Оценка по шкале ECTS</b>	<b>Определение</b>
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 «Тестовые задания для текущего контроля и перечень вопросов к промежуточному контролю знаний студентов по дисциплине «Основы управления качеством». [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/GXd5/96BcMzTnS>

#### **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 зачета, преподавателем, который ведет семинарские занятия в группе. Зачет может проводиться, как в письменной, так и устной форме.

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Рекомендации по освоению дисциплины приведены в:

1. Жадан А.В. «Методические рекомендации по самостоятельному изучению дисциплины «Основы управления качеством» для студентов очной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/LCng/dyY2T3doe>

2. Жадан А.В. «Методические рекомендации по самостоятельному изучению дисциплины «Основы управления качеством» для студентов заочной формы обучения» [Электронный ресурс]: режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/4L2c/eSEkQdENf>

**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]

дисциплина

[Код и наименование направления подготовки/специальности/профиль]

направление подготовки/специальность

<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