

Факультет

Производственного менеджмента и маркетинга

Кафедра

Менеджмента в производственной сфере

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

25.03.2021 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.19

"Основы управления качеством"

Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

*Академический бакалавр*

Форма обучения

*заочная*

Общая трудоемкость

*2 ЗЕТ*

Год начала подготовки по учебному плану

*2021*

Составитель(и):

канд. техн. наук, профессор

Жадан А.В.

Рецензент(ы):

канд. гос. упр, доцент

Кретьева А.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Основы управления качеством" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Профиль "Менеджмент непромышленной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

Срок действия программы:

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от №

Заведующий кафедрой:

Жадан А.В.

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Зав. кафедрой Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачей изучения дисциплины является формирование готовности 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.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.Б.03
------------------------	---------

*1.3.1. Дисциплина "Основы управления качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Основы научных исследований

Безопасность жизнедеятельности и охрана труда

*1.3.2. Дисциплина "Основы управления качеством" выступает опорой для следующих элементов:*

Методы принятия управленческих решений

Управление производительностью и эффективностью в организациях

Управление рисками в малом бизнесе

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-7: владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	основную терминологию в сфере управления качеством;
<b>Уровень 2</b>	особенности управления качеством на уровне предприятия;
<b>Уровень 3</b>	отечественный и международный опыт управления качеством;

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
<b>Уровень 2</b>	применять методы управления качеством;
<b>Уровень 3</b>	применять инструменты анализа и статистического контроля качества

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыками работы с источниками и критической литературой;
<b>Уровень 2</b>	поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
<b>Уровень 3</b>	выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.

*В результате освоения дисциплины "Основы управления качеством" обучающийся должен:*

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- основную терминологию в сфере управления качеством;
	- особенности управления качеством на уровне предприятия;
	- отечественный и международный опыт управления качеством;
	- основы применения систем управления качеством;
	- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;
	- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.

<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
	- применять методы управления качеством;
	- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;
	- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их реализации.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	Владеть навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.

### 1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

#### *Промежуточная аттестация*

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Основы управления качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Основы управления качеством" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>						
Тема 1. Введение в управление качеством /Лек/	3	2		Л1.1Л2.1	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
тема 1. Введение в управление качеством /Ср/	3	12		Л1.1Л2.1	0	

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Лек/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 2. качество, Его показатели и оценка /Ср/	3	10		Л1.1Л2.1	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Лек/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
тема 3. Опыт управления качеством. /Ср/	3	10		Л1.1Л2.1	0	
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>						
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Лек/	3	2		Л1.1Л2.1	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Ср/	3	10		Л1.1Л2.1	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Лек/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	

Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Ср/	3	10		Л1.1Л2.1	0	
<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>						
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Лек/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Сем зан/	3	2		Л1.1Л2.1	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Ср/	3	10		Л1.1Л2.1	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>Основные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины:</p> <p>Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки). Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи В частности, применяются: традиционные образовательные технологии в комбинации с технологиями мультимедийного и электронного обучения, инновационные методы.</p> <p>Виды технологий и методов, применяемых при изучении дисциплины:</p> <p>Вид технологии и/или метода</p> <p>Традиционные образовательные технологии      Технология объяснительно-иллюстративного обучения  Технология балльно-рейтингового контроля</p> <p>Комбинированные технологии      Технологии мультимедийного обучения (использование презентаций)  Технологии электронного обучения (использование ресурсов ЭБС)</p> <p>Инновационные методы      Имитационное моделирование</p>	
---	--

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А. В. Жадан	Основы управления качеством : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили : «Менеджмент в производственной сфере», «Маркетинг», «Логистика», «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Менеджмент непромышленной сферы», «Управление международным бизнесом», «Управление малым бизнесом») очной / заочной форм обучения (118 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
2. Дополнительная литература			

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В. Кретова	Производственный менеджмент : учебное пособие (628 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1			
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, виртуальная обучающая среда Moodle.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Используются следующие информационные технологии: – компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации; – электронные презентации; – электронный курс лекций; – электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь GoogleMeet – для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». В качестве информационно справочной системы может быть использован Портал дистанционного обучения ДОНАУИГС <a href="https://elearn.donampa.ru/">https://elearn.donampa.ru/</a>			
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>			
Необходимое материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает: - наличие библиотечного фонда литературы по дисциплине (учебники и учебные пособия, журналы); - наличие аудиторий, пригодных в техническом и санитарно-эксплуатационном плане для проведения занятий, оснащенных необходимым мультимедийным оборудованием (проектор, экран), а также компьютерной техникой (компьютер/ноутбук), обеспечивающей, в том числе, возможность выхода в Интернет; - наличие доступного для студента выхода в Интернет. При использовании электронных изданий для самостоятельной работы студент должен располагать рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемой дисциплины. Для проведения тестирования по отдельным темам и разделам дисциплины используется раздаточный материал.			

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<b>5.1. Контрольные вопросы и задания</b>
<p>Контрольные вопросы для самоподготовки Р1.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?</li> <li>2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?</li> <li>3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».</li> <li>4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).</li> <li>5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?</li> <li>6. Дайте характеристику принципа построения и применения диаграммы Парето.</li> <li>7. В чем заключается сущность и особенности построения и применение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы)?</li> <li>8. В какой последовательности строят и для чего используют гистограмму как инструмент контроля качества?</li> </ol> <p>Вопросы для самоконтроля Р2</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?</li> <li>2. Назовите основные составляющие концепции TQM.</li> <li>3. На каких принципах базируется концепция TQM?</li> <li>4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?</li> <li>5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?</li> <li>6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?</li> </ol>

7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).
- Контрольные вопросы для самоподготовки РЗ
1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
  2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
  3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2005.
  4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?
  5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.
  6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.
  7. Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).
9. Назовите сущность, назначение и приведите примеры применения диаграммы разброса.
10. Охарактеризуйте принцип построения и применения контрольной карты.

## 5.2. Темы письменных работ

Ориентировочный перечень тем рефератов

Раздел 1. Качество и его оценка

Тема 1. Введение в управление качеством

1. Развитие причин, побудившие ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции.
2. Реализация комплексного (системного) подхода к управлению качеством.

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка

1. Эволюция основной терминологии в сфере качества.
2. Эволюция методов оценки уровня качества.

Тема 3. Опыт управления качеством

1. Развитие зарубежного управления качеством.
2. Развитие отечественного управления качеством.

Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством

Тема 4. Механизм и методы управления качеством

1. Современные механизмы управления качеством.
2. Эволюция методов управления качеством.

Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции

1. Совершенствование методов контроля качества.

2. Развитие методов анализа качества продукции.

Раздел 3. Современные методы управления качеством

Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.

1. Качество как основная составляющая конкурентоспособности.

Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

1. Основные инструменты реализации концепции Всеобщего управления качеством.

2. Эволюция международной стандартизации в сфере управления качеством.

3. Основные различия в требованиях стандартов ISO 9001 четвертой и пятой версий.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Виды текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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 в форме письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы (индивидуальные задания и рефераты).

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 и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГОУ ВПО «ДонАУиГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики».

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа дисциплины обеспечена:

- фондом оценочных средств;
- методическими рекомендациями по выполнению индивидуальных заданий;
- методическими рекомендациями по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы студентов по учебной дисциплине / методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.