

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

/ Н.В. Дубив /

20\_\_ г.



Рабочая программа учебной дисциплины

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

образовательной программы высшего образования –

программы бакалавриата

**38.03.02 - Менеджмент**

Направленность:

**Менеджмент организации**

Форма обучения: очная, заочная

Курган 2020

### 4.3 Содержание практических занятий

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание практического занятия	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
2	Сертификация продукции и услуг	Расчет затрат на сертификацию продукции и системы качества	2	0,5
3	Основные методы управления качеством	Определение путей повышения качества и конкурентоспособности продукции	2	-
4	Система показателей качества и методы их оценки	Расчет показателей качества и конкурентоспособности продукции.	2	1
5	Эволюция системного подхода к управлению качеством	Теории, концепции и принципы Джурана, Деминга, Фейгенбаума, Крости, Исикавы	2	-
6	Виды, объекты и методы технического контроля	Контроль качества с помощью статистических методов контроля. Использование семи инструментов контроля качества.	1	0,5
		Рубежный контроль 1	1	-
7	Организационное проектирование системы управления качеством	Формирование оптимальной организационной структуры системы управления качеством. Определение функций менеджеров	2	1
8	Учет и эффективность затрат на улучшение качества	Расчет и анализ показателей эффективности затрат на повышение качества	2	0,5
9	Организация функционирования системы управления качеством на предприятии	Расчет затрат на качество и потерь от брака	1	0,5
		Рубежный контроль 2	1	-
		ИТОГО:	16	4

### 4.4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)

Контрольная работа выполняется студентами заочной формы обучения в соответствии с методическими указаниями, представленными в списке учебно-методических материалов по дисциплине, с целью закрепления знаний и умений обучающихся по принятию системного подхода к решению практических управленческих задач.

Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов. Ответы на которые выполняются по плану, составленному студентом.

Залогом качественного выполнения практических работ является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практической работы. На практических занятиях запланировано рассмотрение теоретических вопросов (семинарские занятия), решение задач, индивидуальная и в групповая работа, коллективное обсуждение полученных результатов.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, подготовку к рубежным контролям (для очной формы обучения), подготовку к зачету.

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Рекомендуемая трудоемкость, акад. часы	
		Очная форма	Заочная форма
Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	Семь новых инструментов контроля качества	4	22
	Оценка результативности системы менеджмента качества		
	Опыт управления качеством в Японии		
	Опыт управления качеством в США		
	Опыт управления качеством в европейских странах		
	С 1.6 Документирование системы менеджмента качества		
Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	Экспертные методы решения проблем качества	6	22
	Оценка удовлетворенности потребителей		
	Методология «Шесть сигм»		
	Система производительного обслуживания оборудования		
	Система «Бережливое производство»		
Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия)	Подготовка к практическим занятиям по 1 часу на каждое занятие для очной формы обучения, 2 часа на каждое занятие для заочной формы обучения	8	4
Подготовка к рубежным контролям	По 2 часа на каждый рубежный контроль	4	-

Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен, зачет)	Подготовка к зачету	18	18
ИТОГО		40	66

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся в КГУ (для очной формы обучения).
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения).
3. Задания для практических занятий.
4. Банк заданий к зачету.

### 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование	Содержание						
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)	Распределение баллов за семестр						
		Вид УР:	Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1 (тестирование)	Рубежный контроль № 2 (тестирование)	Зачет
		Балльная оценка: Макс 100 баллов	Максимум: 16 баллов	Максимум: 8 баллов	Максимум 32 баллов	Максимум 12 баллов в зависимости от результата	Максимум 12 баллов в зависимости от результата	До 20 баллов
	Примечания:	2 балла за лекцию	1 балл за каждое занятие	До 4 баллов в зависимости от активности 8 занятий	На 5-ом практическом занятии	На 8-ом практическом занятии		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и экзамена	60 и менее баллов – неудовлетворительно (незачтено); 61 и более баллов – зачтено.						
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические занятия.</p> <p>Для получения зачета «автоматически» обучающемуся необходимо набрать за семестр следующее минимальное количество баллов:</p> <p>- 61 для получения зачета «автоматически».</p> <p>По согласованию с преподавателем обучающемуся, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических занятий, за участие в значимых</p>						

		учебных и внеучебных мероприятиях кафедры».
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям (до 4 баллов за каждое занятие);</li> <li>- прохождение рубежного контроля (12 баллов).</li> </ul> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>

### **6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины**

Рубежный контроль проводится в форме письменного тестирования.

Варианты тестовых заданий для рубежного контроля №1 и №2 состоят из 12 вопросов. На контрольное тестирование при рубежном контроле обучающемуся отводится 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого обучающегося по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости. Каждый вопрос оценивается в 1 балл.

Зачет проводится в устной форме по билетам.

В каждом билете 2 вопроса. Каждый вопрос оценивается в 10 баллов. Время на подготовку к ответу 40 минут.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в орготдел института в день зачета, а также проставляются в зачетную книжку обучающегося.

### **6.3. Примеры оценочных средств для рубежных контролей №1, №2 и зачета**

#### **Примеры оценочных средств для рубежного контроля №1**

1. Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой:
  - гносеологией
  - методологией
  - квалиметрией
  - стандартизацией
2. Групповым методом повышения качества является:
  - анализ потоков
  - построение схемы потоков
  - графический метод
  - «мозговой штурм»
3. Придумал «круг качества», предложил диаграммы «причины — следствие», разработал концепцию управления качеством, в котором участвует весь коллектив предприятия:
  - К. Исикава
  - Э. Деминг

Ф. Кросби  
М. Вебер

### **Примеры оценочных средств для рубежного контроля №2**

1. С точки зрения TQM организация является:  
потребителем, и работающий — потребителем  
потребителем, а работающий — поставщиком  
поставщиком, а работающий — потребителем  
поставщиком, и работающий — поставщиком

2. Характеристикой MRP является:  
требование постоянного расхода  
независимость материалов друг от друга  
уверенность в партнерах  
планирование брака

3. С точки зрения TQM организация является:  
потребителем, и работающий — потребителем  
потребителем, а работающий — поставщиком  
поставщиком, а работающий — потребителем  
поставщиком, и работающий — поставщиком

4. Характеристикой MRP является:  
требование постоянного расхода  
независимость материалов друг от друга  
уверенность в партнерах  
планирование брака

### **Примерные контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета):**

1. Предмет и задачи дисциплины
2. Понятия качества продукции, конкурентоспособности, систем управления качеством
3. Пути повышения качества и конкурентоспособности продукции
4. Понятие сертификации и ее цели
5. Виды сертификации
6. Системы сертификации
7. Обязанности изготовителей продукции
8. Этапы сертификации
9. Сертификация систем управления качеством
10. Классификация методов управления качеством
11. Характеристика организационно-распорядительных методов управления качеством
12. Характеристика экономических методов управления качеством
13. Характеристика социально-психологических методов управления качеством
14. Классификация показателей качества

15. Расчет показателей качества и конкурентоспособности продукции
16. Методы определения качества продукции
17. Принципы построения систем управления качеством
18. Отечественный опыт разработки систем управления качеством
19. Зарубежные модели систем управления качеством
20. Содержание программы «Всеобщее управление качеством» (TQM)
21. Петля качества
22. Эволюция системного подхода к менеджменту качества
23. Задачи технического контроля и основные принципы рациональной организации
24. Объекты технического контроля
25. Классификация видов контроля качества
26. Статистические методы контроля качества. Семь инструментов.
27. Условия проектирования системы управления качеством
28. Содержание предпроектной стадии проектирования системы управления качеством
29. Содержание проектной стадии системы управления качеством
30. Содержание стадии внедрения организационного проекта системы управления качеством
31. Классификация затрат на качество
32. Состав и содержание затрат на качество
33. Анализ и планирование затрат
34. Учет и анализ брака
35. Организационные структуры службы управления качеством
36. Организация кружков качества
37. Маркетинговый подход к управлению качеством

#### **6.4. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего и рубежного контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

#### **7.1. Основная литература:**

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 224 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
2. Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 231 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
3. Герасимова Е.Б. Управление качеством: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 217 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

#### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Магер Е.С. Управление качеством: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 176 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. Таранов А.С. «Управление качеством». Методические указания к выполнению практических занятий для обучающихся направления 38.03.02 «Менеджмент». КГУ, 2019 [На правах рукописи].

## **9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. «КонсультантПлюс» - справочно-правовая система

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.



Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**«Управление качеством»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.02 - Менеджмент**

Направленность:

**Менеджмент организации**

Трудоёмкость дисциплины: 2 ЗЕ (72 академических часа).

Семестр: 6 – очная форма обучения, 8 – заочная форма обучения.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Содержание дисциплины

Краткое содержание дисциплины: основные понятия менеджмента качества, методы управления качеством продукции. Оценка качества продукции. Системный подход к управлению качеством, организация функционирования системы качества. Организация технического контроля. Затраты на качество. Принятие управленческих решений по повышению уровня качества и конкурентоспособности.

ЛИСТ  
регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу  
учебной дисциплины  
**«Управление качеством»**  
Изменения / дополнения в рабочую программу  
на 20\_\_/20\_\_ учебный год:

---

---

---

---

---

---

Ответственный преподаватель \_\_\_\_\_ /А.С. Таранов/

Изменения утверждены на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
Протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Изменения / дополнения в рабочую программу  
на 20\_\_/20\_\_ учебный год:

---

---

---

---

---

---

Ответственный преподаватель \_\_\_\_\_ /А.С. Таранов/

Изменения утверждены на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.