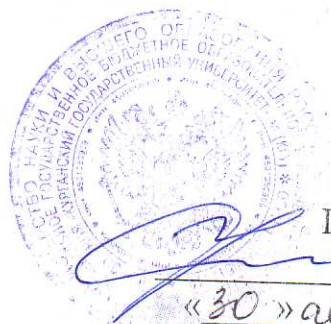


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»



УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
/ Щербич С.Н. /  
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Управление качеством

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.02 Менеджмент**

Направленность:

**Менеджмент организации**

Формы обучения: заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата «Менеджмент» (Менеджмент организации), утвержденным:

- для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «30» августа 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил  
профессор, д.т.н.

А.С. ТАРАНОВ

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»,  
доцент, к.э.н.

З.Н. ВАРЛАМОВА

Специалист  
по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела

Г.В. КАЗАНКОВА

Начальник Управления  
образовательной деятельности

С.Н. СИНИЦЫН

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единиц трудоемкости (72 академических часа)

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		8
<b>Аудиторные занятия (всего часов), в том числе:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Лекции	2	2
Лабораторные работы	-	-
Практические занятия	4	4
<b>Самостоятельная работа (всего часов), в том числе:</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
Контрольная работа	-	-
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы	48	48
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам в часах:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин:

- Системный анализ в управлении;
- Теория менеджмента;
- Экономика предприятия;
- Организация планирование производства.

В результате изучения дисциплины студент должен:

- знать: теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации, основные понятия менеджмента качества, требования международных стандартов к проектированию системы качества, законодательную базу управления качеством, виды и методы контроля качества, основные этапы сертификации продукции и системы качества.
- уметь: оценивать уровень качества объектов, анализировать затраты на качество, оценивать эффективность системы управления качеством, находить пути решения проблем в области качества, проектировать оптимальную систему управления качеством
- владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений в области качества, организация функционирования системы менеджмента качества, контроль качества), методами управления качеством, количественными и качественными методами оценки качества и конкурентоспособности, терминологией дисциплины, системным подходом к управлению качеством.

Освоение дисциплины «Управление качеством» необходимо как предшествующее для изучения теоретических дисциплин: Управление изменениями, Разработка управленческого решения, Прогнозирование деловой среды.

## 3. Планируемые результаты обучения

Целью изучения дисциплины является обучение студентов основным понятиям качества как объекта управления, методам оценки и измерения качества, вопросам создания системы управления качеством на предприятии, нормативно-правовым, социально-психологическим и экономическим аспектам управления качеством.

Задачами дисциплины являются: дать студентам основные понятия в области менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO 9000;

- сформировать системный подход к управлению качеством на основе изучения отечественного и зарубежного опыта;
- научить принимать оптимальные решения по повышению уровня качества на основе его оценки и анализа факторов, влияющих на качество

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации (ОПК-6);
- Владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- Теоретические основы управления качеством, принципы проектирования систем управления качеством (для ПК-3);
- Содержание методов управления качеством и их использование для повышения конкурентоспособности (для ОПК-6).

2) Уметь:

- Анализировать уровень качества и оценивать затраты на качество (для ПК-3);
- Находить пути решения проблем в сфере управления качеством и конкурентоспособности (для ОПК-6).

3) Владеть:

- Методами управления качеством продукции и конкурентоспособностью (для ПК-3);
- Методами принятия управленческих решений для совершенствования производственной деятельности организации (для ОПК-6).

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Учебно-тематический план

#### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов контактной работы с преподавателем		
		Заочная форма		
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия
1	Основные термины и понятия менеджмента качества	0,25	-	-
2	Сертификация продукции и услуг	0,25	0,5	-
3	Основные методы управления качеством	0,25	-	-
4	Система показателей качества и методы их оценки	0,25	1	-
5	Эволюция системного подхода к управлению качеством	0,25	-	-
6	Виды, объекты и методы технического контроля	-	0,5	-
7	Организационное проектирование системы управления качеством	0,25	1	-
8	Учет и эффективность затрат на улучшение качества	0,25	0,5	-

9	Организация функционирования системы управления качеством на предприятии	0,25	0,5	-
<b>ВСЕГО:</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

#### 4.2 Содержание лекций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание лекции (с указанием часов)	Трудоемкость, часы
			Заочная форма
Р 1	Основные термины и понятия менеджмента качества	1. Предмет и задачи дисциплины	0,25
		2. Понятия качества продукции, конкурентоспособности, систем управления качеством	
		3. Пути повышения качества и конкурентоспособности продукции	
Р 2	Сертификация продукции и услуг	1. Понятие сертификации и ее цели	0,25
		2. Виды сертификации	
		3. Системы сертификации	
		4. Обязанности изготовителей продукции	
		5. Этапы сертификации	
		6. Сертификация систем управления качеством	
Р 3	Основные методы управления качеством	1. Классификация методов управления качеством	0,25
		2. Характеристика организационно-распорядительных методов управления качеством	
		3. Характеристика экономических методов управления качеством	
		4. Характеристика социально-психологических методов управления качеством	
Р 4	Система показателей качества и методы их оценки	1. Классификация показателей качества	0,25
		2. Расчет показателей качества и конкурентоспособности продукции	
		3. Методы определения качества продукции	
Р 5	Эволюция системного подхода к управлению качеством	1. Принципы построения систем управления качеством	0,25
		2. Отечественный опыт разработки систем управления качеством	
		3. Зарубежные модели систем управления качеством	
		4. Содержание программы «Всеобщее управление качеством» (TQM)	
		5. Петля качества	
		6. Эволюция системного подхода к менеджменту качества	
		2. Объекты технического контроля	
3. Классификация видов контроля качества			

		4. Статистические методы контроля качества. Семь инструментов.	
Р 7	Организационное проектирование системы управления качеством	1. Условия проектирования системы управления качеством	0,25
		2. Содержание предпроектной стадии проектирования системы управления качеством	
		3. Содержание проектной стадии системы управления качеством	
		4. Содержание стадии внедрения организационного проекта системы управления качеством	
Р 8	Учет и эффективность затрат на улучшение качества	1. Классификация затрат на качество	0,25
		2. Состав и содержание затрат на качество	
		3. Анализ и планирование затрат	
		4. Учет и анализ брака	
Р 9	Организация функционирования системы управления качеством на предприятии	1. Организационные структуры службы управления качеством	0,25
		2. Организация кружков качества	
		3. Маркетинговый подход к управлению качеством	
		ИТОГО	2

### 4.3 Содержание практических занятий

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

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующей практической работы.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

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.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, подготовку к зачету.

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Рекомендуемая трудоемкость, акад. часы
		Заочная форма
Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	Семь новых инструментов контроля качества	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	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 2 часа на каждое занятие	4
Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен, зачет)	Подготовка к зачету	18
ИТОГО		66



## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **6.1. Перечень оценочных средств**

1. Задания к практическим работам.
2. Перечень вопросов к зачету.

### **6.2. Примеры оценочных средств для зачета**

#### **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

### **6.3. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего контроля 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/>
4. Елохов А.М. Управление качеством: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 334 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
5. Зайцев Г.Н. Управление качеством в процессе производства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 164 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
6. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник.- М.: Дашков и К, 2017-532с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

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

1. Заика И.Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 384 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
2. Зорин В.А. Контроль качества продукции и услуг. – М.: МАДИ, 2013 – 89 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
3. Кириллов В.И. Квалиметрия и системный анализ: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 440 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. Магер Е.С. Управление качеством: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 176 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
5. Сажин Ю.В. Аудит качества для постоянного улучшения: Учебное пособие – М.: ИНФРА-М, 2014. – 112 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
6. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Учебное пособие – М.: ИНФРА-М, 2017. – 441 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

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

1. Артаментова О.А. Методические указания для проведения практических занятий со студентами направления 38.03.02 «Менеджмент организации» по дисциплине "Управление качеством". Курган: КГУ, 2017 (на правах рукописи).

## **9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<http://www.managementnews.ru/article/>- Журнал о новом менеджменте;

<http://iteam.ru>- Технологии корпоративного управления;

<http://www.cfin.ru/>- Библиотека управления. Корпоративный менеджмент;

<http://md-management.ru/>- Информационный портал о менеджменте

[www.gost.ru](http://www.gost.ru) сайт Федерального агентства по техническому регулированию

и метрологии

[www.vniis.ru](http://www.vniis.ru) Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации

[www.standart.ru](http://www.standart.ru) портал, посвященный проблемам стандартизации и управления

качеством

[www.stq.ru](http://www.stq.ru) РИА «Стандарты и качество, архив журналов «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества»

<http://www.znaniium.com>

Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Управление качеством»

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата  
38.03.02 - Менеджмент  
Направленности: Менеджмент организации

Трудоёмкость дисциплины: 2 ЗЕ (72 академических часа)  
Семестр: 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.