

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.13.Управление качеством

на 180 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.02 – Менеджмент

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Финансовый менеджмент (для набора 2014)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Знакомство с основами менеджмента качества и формирование знаний основных категорий и подходов к управлению качеством на основе нормативно-правовых положений по стандартизации и сертификации продукции.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство будущих специалистов с возможностями управления качеством продукции, развития специализации производства, использования живого и овеществленного труда, совершенствования управления производством и вспомогательными процессами;
- использование принципов и методов управления качеством в управлении производственными процессами, технологической подготовке производства для повышения его эффективности и улучшения технико-экономических показателей;
- раскрытие сущности и особенностей методик определения экономической эффективности повышения качества продукции, специализации производства, снижения расходов живого и овеществленного труда;
- широкое использование в практической деятельности современных отечественных и международных стандартов, принципов и методов сертификации продукции, измерительной техники, нормативных и законодательных документов;
- повышение заинтересованности специалистов в организации работы по постоянному повышению технического уровня и качества продукции;
- развитие экономического мышления, связанного с проблемой качества продукции.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ОД.13 «Управление качеством» относится к вариативной части обязательных дисциплин учебного плана. Управление качеством формирует у выпускников знания, необходимые для принятия рациональных организационно-методических решений по повышению качества продукции. Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами, являются базой для изучения специальных курсов. Знания и навыки, полученные по этой дисциплине могут быть в дальнейшем востребованы в реальной жизни российских предприятий.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		180
Аудиторные занятия, в т.ч.	72	72
лекционные (ЛК)	36	36
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	36	36
лабораторные (ЛР)	0	0

Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	9 семестр	
Общая трудоемкость		180
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	128	128
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-6	владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ПК-13	умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) Теоретические основы управления качеством. 2) Теоретические основы моделирование бизнес процессов
	Стандартный: 1) Нормативно-правовые положения по стандартизации и сертификации продукции 2) Методы сбора информации, необходимой для принятия решений по управлению качеством 3) Методы моделирование бизнес процессов в управлении качеством
	Эталонный: Источники необходимой информации, методы анализа, используемые в управлении качеством;
Уметь	Пороговый: 1) Осуществлять сбор, обработку и анализ данных для управления качеством продукции 2) Осуществлять сбор, обработку и анализ данных для моделирования бизнес процессов
	Стандартный: 1) Разрабатывать основные направления системы управления качеством 2) Разрабатывать основные направления бизнес процессов в организации управления качеством продукции и услуг
	Эталонный: 1) Планировать и организовывать исследования систем управления качеством; 2) Планировать и организовывать методы реорганизации бизнес процессов в управлении качеством
	Пороговый: 1) Владеть навыками использования нормативно-правовой литературы при проведении анализа качества продукции и услуг. 2) Владеть навыками моделирования бизнес-процессов в управлении качеством

Владеть	Стандартный: 1) Владеть навыками применения полученных знаний при организации систем управления качеством 2) Владеть навыками применения полученных знаний при моделирования бизнес-процессов
	Эталонный: 1) Владеть навыками разработки систем управления качеством. 2) Приемами моделирования бизнес-процессов

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Управление качеством как наука	48	12	12	-	24
2	2	Управление качеством как процесс	48	12	12	-	24
3	3	Сертификация и стандартизация продукции и услуг	48	12	12	-	24
Итого			144	36	36	0	72

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Управление качеством как наука	40	2	2	-	36
2	2	Управление качеством как процесс	46	2	2	-	42
3	3	Сертификация и стандартизация продукции и услуг	54	4	4	-	46
Итого			140	8	8	0	124

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
--------	---------------	-------------------------------

1	1	Предмет и задачи курса. Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития менеджмента качества. История развития систем управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Методология управления качеством. Классификация методов управления качеством. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Системный подход к организации системы управления качеством на предприятии. Методы моделирования систем управления качеством. Принятие управленческих решений в области качества Принципы и функции управления качеством. Содержание современных подходов к управлению качеством. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Проектирование системы управления качеством на предприятии. Понятие показателя качества. Классификация показателей качества. Квалиметрия. Методы определения показателей качества. Методы и процедуры оценки уровня качества продукции и услуг.
2	2	Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских отношений с поставщиками. Управление качеством в процессе производства и обслуживания. Сущность и методы контроля качества. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольные карты Шухарта. Статистические методы контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения. Экономическая эффективность новой продукции.

3	3	Органы по сертификации продукции. Сертификация систем обеспечения качества Основные задачи по развитию сертификации Международная практика сертификации. Стандартизация. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000 Использование принципов TQM (тотального менеджмента качества) при построении СМК. Документация систем менеджмента качества. Зарубежные и национальные системы управления качеством. Системы, возникшие и существовавшие в СССР. Система БИП. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ. Система СБТ. Преемственность этих систем в настоящее время. Органы по сертификации продукции. Сертификация систем обеспечения качества Основные задачи по развитию сертификации Международная практика сертификации.
---	---	---

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Современные подходы к определению содержания категории «качество». Методология управления качеством. Классификация методов управления качеством. Формирование и развитие научных школ управления качеством.
2	2	Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. Управление качеством в процессе производства и обслуживания
3	3	Органы по сертификации продукции. Сертификация систем обеспечения качества Основные задачи по развитию сертификации Международная практика сертификации. Стандартизация. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

1	1	История развития систем управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Методология управления качеством. Классификация методов управления качеством. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Системный подход к организации системы управления качеством на предприятии. Методы моделирования систем управления качеством. Принятие управленческих решений в области качества Принципы и функции управления качеством. Содержание современных подходов к управлению качеством. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Проектирование системы управления качеством на предприятии. Понятие показателя качества. Классификация показателей качества. Квалиметрия. Методы определения показателей качества. Методы и процедуры оценки уровня качества продукции и услуг.
2	2	Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских отношений с поставщиками. Управление качеством в процессе производства и обслуживания. Сущность и методы контроля качества. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольные карты Шухарта. Статистические методы контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения. Экономическая эффективность новой продукции.

3	3	Сертификация продукции и систем качества. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Органы по сертификации продукции. Сертификация систем обеспечения качества Основные задачи по развитию сертификации Международная практика сертификации. Стандартизация. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000 Использование принципов TQM (тотального менеджмента качества) при построении СМК. Документация систем менеджмента качества. Зарубежные и национальные системы управления качеством. Системы, возникшие и существовавшие в СССР. Система БИП. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ. Система СБТ. Преемственность этих систем в настоящее время.
---	---	---

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Современные подходы к определению содержания категории «качество». Методология управления качеством. Классификация методов управления качеством. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Системный подход к организации системы управления качеством на предприятии. Методы моделирования систем управления качеством. Принятие управленческих решений в области качества
2	2	Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. Управление качеством в процессе производства и обслуживания Статистические методы контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.
3	3	Сертификация продукции и систем качества. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Стандартизация. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	История развития систем управления качеством.	Реферат
		Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития менеджмента качества	Опорный конспект
		Формирование и развитие научных школ управления качеством.	Реферат
		Содержание современных подходов к управлению качеством.	Доклад
		Квалиметрия.	Опорный конспект
		Основные положения концепции всеобщего	Доклад
2	2	Управление качеством в процессе закупок.	Доклад
		Методы оценки возможностей поставщиков	Доклад
		Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы.	Реферат
		Контрольные карты Шухарта.	Реферат
		Методы анализа затрат на качество продукции	Доклад
3	3	Сертификация продукции и услуг в России.	Реферат
		Сертификация продукции и услуг за рубежом	Реферат
		Международные стандарты ИСО серии 9000:2000	Доклад
		Японская модель управления качеством.	Реферат
		Американская модель управления качеством	Реферат
		Европейская модель управления качеством.	Реферат
		Системы качества БИП,. КАНАРСПИ, НОРМ.	Реферат

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
		История развития систем управления качеством.	Реферат
		Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития менеджмента качества	Опорный конспект

1	1	Формирование и развитие научных школ управления качеством.	Реферат
		Содержание современных подходов к управлению качеством.	Доклад
		Квалиметрия.	Опорный конспект
		Основные положения концепции всеобщего	Доклад
2	2	Управление качеством в процессе закупок.	Доклад
		Методы оценки возможностей поставщиков	Доклад
		Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы.	Реферат
		Контрольные карты Шухарта.	Реферат
		Методы анализа затрат на качество продукции	Доклад
3	3	Сертификация продукции и услуг в России.	Реферат
		Сертификация продукции и услуг за рубежом	Реферат
		Международные стандарты ИСО серии 9000:2000	Доклад
		Японская модель управления качеством.	Реферат
		Американская модель управления качеством	Реферат
		Европейская модель управления качеством.	Реферат
		Системы качества БИП., КАНАРСПИ, НОРМ.	Реферат

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Интерактивные лекции с использованием мультимедиа	2
1	2	Практика	Ситуационные задачи	4
1	3	Лекция	Интерактивные лекции с использованием мультимедиа	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Управление качеством : учеб. пособие. В 2 т. Т. 2 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 484 с
2. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник / Кошечкина Ирина Петровна, Канке Анна Анатольевна. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2010. - 416 с

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Зекунов А. Г. Управление качеством : Учебник и практикум / Зекунов Александр Георгиевич; Зекунов А.Г. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 475. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-6222-2 : 140.87 – режим доступа <http://www.biblio-online.ru/book/1F0F552A-AF5D-40EB-9D4F-E0B4D0AC37AA>
2. Тебекин, Алексей Васильевич. Управление качеством : Учебное пособие / Тебекин Алексей Васильевич; Тебекин А.В., Тебекин П.А. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 223. - (Бакалавр. Прикладной курс). - ISBN 978-5-9916-5707-5 : 1000.00. – Режим доступа : <http://www.biblio-online.ru/book/EB76F7BD-D468-4367-B8FE-0C518616ECD5>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник / под ред. В.В. Алексеева. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010. - 384 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-7073-5 : 337-70.
2. Менеджмент качества : учеб. пособие / ПолUTOва Марина Александровна, Назарова Татьяна Васильевна, Чижова Наталия Николаевна. - Чита : ЧитГУ, 2010. - 146 с

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Васин, Сергей Григорьевич. Управление качеством. Всеобщий подход : Учебник / Васин Сергей Григорьевич; Васин С.Г. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 404. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3739-8 : 122.03. - режим доступа <http://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>
2. Горбашко Е. А. Управление конкурентоспособностью: теория и практика : Учебник для вузов / Горбашко Елена Анатольевна; Горбашко Е.А. - Отв. ред., Максимцев И.А. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 447. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3331-4 : 132.68. – режим доступа <http://www.biblio-online.ru/book/DCA71A23-CAD7-4B0C-9CC0-2D34B1E0536F>
3. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : Учебник и практикум / Курочкина Анна Юрьевна; Курочкина А.Ю. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 206. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). - ISBN 978-5-534-00966-8 : 68.80. – режим доступа <http://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань» <https://e.lanbook.com/>
2. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>
4. Библиотека экономической и управленческой литературы <http://eup.ru/Catalog/AllAll.asp>
5. Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>
6. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки. <http://diss.rsl.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
8. Социологическая библиотека <http://www.socioline.ru/node/446>

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения: АИБС "МераПро", СПС "Консультант Плюс"

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, Забайкальский край, г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Баргузинская, 49а, номер 02-. 014

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оснащенность: Комплект специальной учебной мебели, трибуна, доска меловая, доска маркерная, Материально техническое оснащение аудитории (не закрепленное за конкретной учебной аудиторией) - комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

672039, Забайкальский край, г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Баргузинская, 49а номер 02-211. Компьютерный класс.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций,

текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности

Оснащенность: Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Доска аудиторная маркерная, кондиционер, ПК-25 шт., жалюзи, решётка, вешалка

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а

Номер 02-212. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Оснащенность: Жалюзи - 1шт.

Стол двухтумбовый - 1шт.

Стол угловой - 1шт.

ПК - 1шт.

Кресло оператора - 2шт.

Стол компьютерный - 1шт.

Приставка к угловому столу - 1шт.

Приставка к столу - 2шт.

Принтер - 1шт.

Стул ИЗО - 1шт.

Кресло - 1шт.

Тумба для чайных принадлежностей - 1шт.

Холодильник - 1шт.

Шкаф книжный - 1шт.

Шкаф платяной – 1шт.

г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Новозаводская, 46

Читальный зал научной библиотеки

Комплект специальной учебной мебели

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Баргузинская, 49

Читальный зал научной библиотеки

Комплект специальной учебной мебели(20 посадочных мест)
ПК -7 шт.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Баргузинская, 49а, номер 02-09.

Читальный зал научной библиотеки

Абонемент экономической литературы научной библиотеки ЗабГУ.

Помещение для выполнения курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и выпускных квалификационных работ)
и научно-исследовательских работ.

Комплект специальной учебной мебели(10 посадочных места), ПК-4шт.,

Стеллаж книжный (узкий), Стеллаж книжный (широкий), Тумба приставная к столу, Стол одностумбовый, Стеллаж, Каталожные ящики, Стул ИЗО, Тумба кафедральная, Стеллаж выставочный,

Стол угловой, Стол компьютерный

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При выполнении письменной работы студент должен руководствоваться следующими рекомендациями:

1. Работа должна быть написана на актуальную тему с применением персонального компьютера;
2. В работе должна быть соблюдена логика изложения материала;
3. Текст работы должен сопровождаться выводами, которые должны быть обоснованы автором;
4. Должен быть выдержан необходимый объем как работы в целом, так и соблюдена пропорциональность отдельных ее частей;
5. В работе должны присутствовать следующие структурные элементы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»;
6. Содержание текста должно иметь необходимую степень оригинальности;
7. Оформление работы должно соответствовать «Общим требованиям к построению и оформлению учебной текстовой документации» МИ 4.2-5/47-01-2013 от 01.04.2013 г.

Разработчик/группа разработчиков: Группа разработчиков: Дамдинов Цырендоржи Цыбендоржиевич, доцент, Курнышева Людмила Николаевна, старший преподаватель, Сапожников Сергей Юрьевич, заведующий кафедрой

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**