

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

Факультет экономики и управления

Кафедра Управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.8.2.Управление качеством

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.03 – Управление персоналом

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

Профиль – Документационное обеспечение и учет персонала (для набора 2020)

Форма обучения очно-заочная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

– формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, приобретение студентами теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления (продукции, процессов, персонала, организации в целом).

Задачи изучения дисциплины:

- формирование научного представления об управлении качеством, имеющего конкретное практическое содержание;
- ознакомление с основами стандартизации, методами контроля качества, сбора и обработки информации;
- изучение действующего законодательства и нормативных документов в области качества;
- раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством;
- ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями МС ИСО серии 9000: 2008;
- применение полученных знаний, умений и навыков в последующей профессиональной деятельности.

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Управление качеством» Б1.В.ДВ.8.2 является дисциплиной по выбору вариативной части цикла дисциплин проекта ФГОС ВО по направлению «Управление персоналом». Студентами очной формы обучения дисциплина изучается в 7 семестре. Она базируется на знаниях, полученных при изучении предметов «Теория управления», «Основы управления персоналом», «Теория организации», «Финансовый менеджмент», «Управление проектами», «Управленческие решения в профессиональной деятельности». Изучение программного материала должно способствовать формированию знаний, умений и навыков в вопросах управления качеством. Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами, должны быть использованы в процессе изучения последующих дисциплин по учебному плану.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

#### Очно-заочная форма

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

Самостоятельная работа студентов (СРС)	0
Форма промежуточной аттестации в семестре	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	

### Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	
	9 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
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-7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

ПК-12	знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации;
ПК-37	способность участвовать в реализации программы организационных изменений (в т.ч. в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, знанием технологии преодоления локального сопротивления изменениям и умением использовать их на практике;

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	<p>Пороговый:</p> <p>1) теоретические основы и современную практику в области управления и обеспечения качества</p>
	<p>Стандартный:</p> <p>1) структуру и основные требования международных стандартов серии ИСО 9000</p>
	<p>Эталонный:</p> <p>1) экономические основы управления качеством</p>
Уметь	<p>Пороговый:</p> <p>1) разрабатывать политику в области качества и обеспечивать ее реализацию</p>
	<p>Стандартный:</p> <p>1) разрабатывать стратегию в области качества и обеспечивать ее реализацию</p>
	<p>Эталонный:</p> <p>1) внедрять систему менеджмента качества 2) разрабатывать меры по улучшению системы менеджмента качества</p>
	<p>Пороговый:</p> <p>1) современными методами управления качеством</p>

Владеть	Стандартный: 1) конкретными инструментами управления качеством
	Эталонный: 1) методами совершенствования системы управления качеством

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### Очно-заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	

##### Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Роль качества в современной экономике	2		2		
2	3	Всеобщее управление качеством (TQM)	16	2			14
	4	Функции управления качеством	2		2		
3	5	Международные стандарты ISO 9000	18		2		16
	6	Процессы в системе менеджмента качества	2		2		
4	7	Разработка системы менеджмента качества (СМК)	18	2			16
	8	Правовое обеспечение качества	14				14
Итого			72	4	8	0	60

#### 3.2. Лекционные занятия

##### Заочная форма

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

2	3	Всеобщее управление качеством (TQM). Сущность TQM. Направленность TQM. Цели TQM. Факторы, обеспечивающие возможность управлять качеством. Концептуальные основы TQM. Базовые принципы TQM. Преимущества, которые дает организации применение методологии TQM.
4	7	Разработка системы менеджмента качества (СМК). Порядок построения и внедрения СМК. Документация СМК, ее роль и структура.

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

#### Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Роль качества в современной экономике. Общая характеристика понятия качества, его роль в современной экономике. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Влияние качества на конкурентоспособность организации. Основные понятия из области качества. Характеристика качества, показатели качества, их классификация и методы определения численных значений. Понятие градации и технического уровня
2	4	Функции управления качеством. Классификация функций управления качеством. Функциональный и процессный подходы к управлению качеством. Понятие управления с позиций общего менеджмента. Общие функции управленческого цикла при управлении качеством. Определение политики в области качества и планирование. Иерархия ключевых понятий теории управления (миссия, видение, стратегия, цели). Роль политики в области качества и предъявляемые к ней требования. Разработка целей в области качества. Организация работ по качеству. Функциональный и процессный подходы к организации работ по качеству. Обучение и мотивация. Взаимосвязь обучения и мотивации, обеспечивающие формирование активного и квалифицированного персонала, что является одним из основных факторов качества.
3	5	Международные стандарты ISO 9000. История развития стандартов. Условия возникновения стандартов как системы управления качеством. Развитие стандартов семейства ISO 9000. Структура стандартов ISO 9000 – 2008. Цель стандартов, их универсальность, область применения и общая структура. Структура и содержание основных разделов стандарта ISO 9001:2008.

	6	Процессы в системе менеджмента качества. Определение процессов. Процессная модель СМК. Обязательные атрибуты бизнес-процессов. Методология управления процессами. Цели управления процессами. Классификация процессов: по уровню иерархии в организации; по общему предназначению
--	---	---

### 3.4. Лабораторные занятия

### 3.5. Организация самостоятельной работы

#### Очно-заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

#### Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
2	3	Всеобщее управление качеством (TQM). Сущность TQM. Направленность TQM. Цели TQM. Факторы, обеспечивающие возможность управлять качеством. Концептуальные основы TQM. Базовые принципы TQM. Преимущества, которые дает организации применение методологии TQM.	составление конспекта, подготовка к терминологическому диктанту
3	5	Международные стандарты ISO 9000. История развития стандартов. Условия возникновения стандартов как системы управления качеством. Развитие стандартов семейства ISO 9000. Структура стандартов ISO 9000 – 2008. Цель стандартов, их универсальность, область применения и общая структура. Структура и содержание основных разделов стандарта ISO 9001:2008.	подготовка к тестированию
4	7	Разработка системы менеджмента качества (СМК). Порядок построения и внедрения СМК. Документация СМК, ее роль и структура.	подготовка к проблемному обсуждению

4	8	Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом регулировании». Техническое регулирование – область применения и основное содержание. Структура требований к продукции и услугам согласно закону «О техническом регулировании». Технические регламенты: их сущность и цель. Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации. Подтверждение соответствия: Сущность, цели, принципы и основные формы подтверждения соответствия. Закон РФ «О защите прав потребителей»: сущность цели и структура закона. Закон РФ «О единстве измерений»: сущность, цели и структура закона.	работа с информационными правовыми системами, анализ нормативных документов; выполнение контрольных заданий
---	---	--	---

#### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	практика	Учебные дискуссии	2
2	3	лекция	Лекции с использованием презентаций,	2
4	7	практика	Практика с использованием проблемного метода обучения	4
4	8	практика	Работа с электронными образовательными ресурсами.	4

#### 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. Клячкин Владимир Николаевич. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учеб. пособие / Клячкин Владимир Николаевич. - Москва: Финансы и статистика: Инфра-М, 2009. - 304с.
2. Мазур Иван Иванович. Управление качеством: учеб. пособие / Мазур Иван Иванович, Шапиро Валерий Дмитриевич. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2008. - 399с.
3. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 352 с.

###### 6.1.2. Издания из ЭБС

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и

- магистратуры / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. Режим доступа: [https://biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B?utm\\_source=biblio-online\\_share](https://biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B?utm_source=biblio-online_share)
2. Горбашко Е. А. Управление качеством: учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 352 с. Режим доступа: [https://biblio-online.ru/book/64927478-5B4B-49D9-9012-68C5CAE03B49?utm\\_source=biblio-online\\_share](https://biblio-online.ru/book/64927478-5B4B-49D9-9012-68C5CAE03B49?utm_source=biblio-online_share)

## **6.2. Дополнительная литература**

### **6.2.1. Печатные издания**

1. Аудит эффективности проектов, программ, изобретений и открытий. Новометрия, квалиметрия и сертификация продукции и производств / Минин Борис Алексеевич [и др.]. - Москва: Экономика, 2008. - 366с.
2. Круглов Михаил Геннадьевич. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью / Круглов Михаил Геннадьевич. - Москва: Дело, 2009. - 336 с.

### **6.2.2. Издания из ЭБС**

1. Зекунов А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 475 с. Режим доступа: [https://biblio-online.ru/book/359EC155-786D-48D5-BF90-0FE6EDC39611?utm\\_source=biblio-online\\_share](https://biblio-online.ru/book/359EC155-786D-48D5-BF90-0FE6EDC39611?utm_source=biblio-online_share)
2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. Режим доступа: [https://biblio-online.ru/book/80F707F1-29C6-4976-829C-3E6DBE44D2EE?utm\\_source=biblio-online\\_share](https://biblio-online.ru/book/80F707F1-29C6-4976-829C-3E6DBE44D2EE?utm_source=biblio-online_share)
3. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 410 с. Режим доступа: [https://biblio-online.ru/book/B290961B-E5C5-4C9D-B151-8E57A84902AC?utm\\_source=biblio-online\\_share](https://biblio-online.ru/book/B290961B-E5C5-4C9D-B151-8E57A84902AC?utm_source=biblio-online_share)

## **6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

[www.deming.ru](http://www.deming.ru) – Ассоциация Деминга  
[www.ria-stk.ru](http://www.ria-stk.ru) – Журналы: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества»  
[www.quality21.ru](http://www.quality21.ru) – Качество 21 век  
[www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) – Менеджмент качества из первых рук: ISO9000, ISO9001  
[www.iso.ch](http://www.iso.ch) – Официальный сайт ISO  
[www.stq.ru](http://www.stq.ru) – Официальный сайт РИА «Стандарты и качество»

## **7. Перечень программного обеспечения**

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

Программное обеспечение специального назначения:

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

672039, г. Чита,  
ул. Баргузинская, 49а.  
ауд. 02-111

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет профессиональной этики и психологии делового общения. Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

672039, г. Чита,  
ул. Баргузинская, 49а.  
ауд. 02-110

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), самостоятельной работы, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для научно-исследовательской работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска маркерная. Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

Кондиционер.

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

672039, г. Чита,  
ул. Баргузинская, 49а.  
ауд. 02-219

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

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

672039, г. Чита,  
ул. Баргузинская, 49а.  
ауд. 02-09

Абонемент экономической литературы научной библиотеки ЗабГУ и помещение для самостоятельной работы обучающихся и для подготовки выпускных квалификационных и научно-исследовательских работ. Комплект специализированной учебной мебели.

Технические средства обучения: 4 ПК, принтер, копировальный аппарат.

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

## **9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)\***

Лекции При написании конспекта лекций кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины,

материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, либо на практическом занятии.

Практические занятия Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники. Фиксирование основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Конспектирование источников по рассматриваемой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы.

Самостоятельная работа

При написании конспекта кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, либо на практическом занятии.

Разработчик/группа разработчиков: Стельмашенко Ольга Викторовна, доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**