


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Костромской государственный университет»


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки «38.03.02 Менеджмент»
Направленность «Менеджмент»
Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома
2020

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.01.2016 г. №7 (ред. от 13.07.2017 г.)

Разработал:  Карасев М.А., доцент, к.э.н., доцент кафедры менеджмента и маркетинга

Рецензент  Гуляева М. К., зав. кафедрой, к.э.н., доцент кафедры менеджмента и маркетинга

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры Менеджмента и маркетинга

Протокол заседания кафедры № 9 от 08.05 2020 г.

Заведующий кафедрой  Гуляева М.К., к.э.н. доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является *формирование знаний теоретических основ и способности практического овладения методами принятия решений в управлении операционной деятельностью организации и программой организационных изменений.*

Задачи дисциплины:

- овладение методами принятия решений в управлении операционной деятельностью организации;
- освоение принципов и методов внедрения программы организационных изменений организации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- цели, задачи, объект и предмет управления качеством, основные понятия и системы управления качеством;
- методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организации.
- принципы разработки программ продуктовых и технологических инноваций.

уметь:

- применять методы принятия решений в операционной деятельности организации;
- использовать приобретённые навыки для сбора необходимой информации с целью эффективного развития организации;
- разрабатывать программы осуществления инновационной деятельности в организации и оценивать её эффективность.

владеть:

- методами принятия решений для эффективного управления операционной деятельностью организации;
- навыками сбора необходимой информации;
- современным инструментарием анализа результатов и последствий инновационной деятельности в организациях.

освоить компетенции:

- **ОПК- 6** Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- **ПК – 6** способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

3.1. Заочная форма обучения

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана. Изучается на 4 курсе во время летней сессии. Освоению дисциплины «Управление качеством» предшествуют следующие дисциплины: «Управленческие решения», «Логистика», «Производственный и операционный менеджмент», «Бизнес-планирование», «Управление изменениями», «Управление проектами», «Инновационный менеджмент», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая)».

Изучение дисциплины «Управление качеством» является основой для освоения последующих дисциплин и практик: «Подготовка и сдача государственного экзамена», «Подготовка и защита выпускной квалификационной работы».

4. Объем дисциплины (модуля)

Заочная форма обучения

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Всего
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3
Общая трудоемкость в часах	108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	12
Лекции	6
Практические занятия	6
Лабораторные занятия	
Контрольная работа	
Самостоятельная работа в часах	91,75
ИКР	0,25
Контроль	4
Форма промежуточной аттестации зачет в часах	зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося Заочная форма обучения

Виды учебных занятий	Количество часов
Лекции	6
Практические занятия	6
Лабораторные занятия	
Контрольная работа	
<u>Консультации</u>	
<u>Зачет/зачеты</u>	0,25
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Всего	12,25

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план учебной дисциплины

5.1.1. Тематический план учебной дисциплины (заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные		Самостоятел
			Лекц.	Практ.	
1	Качество как экономическая категория и объект управления	11	1		10
2	Квалиметрия как наука. Методы квалиметрии.	11	1		10
3	Современная концепция менеджмента качества	15		1	14
4	Основные этапы развития систем качества	9		1	8
5	Методы оценки качества.	18,75	2	1	15,75
6	Сертификация продукции и систем качества	8			8
7	Международные стандарты качества	16		2	14
8	Управление затратами на обеспечение качеством	15	2	1	12
9	ИКР	0,25			0,25
10	Контроль	4			4
	Всего	108	6	6	92

5.2. Содержание:

Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления

Понятие качества. Конкурентоспособность и качество. Вклад ученых в разработку теории управления качеством. Петля качества. «Правило десятикратных затрат». Качество продукции. Истоки качества, отечественные системы управления качеством. Российский и международный опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Кружки качества.

Тема 2. Квалиметрия как наука. Методы квалиметрии.

Краткая историческая справка. Объект, предмет и структура квалиметрии. Методы определения и оценивания качества. Принципы и задачи квалиметрии. Виды и методы измерений. Обеспечение единства измерений.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Сущность системы менеджмента качества. Основные положения концепции TQM. Введение TQM на российских предприятиях.

Тема 4. Основные этапы развития систем качества

Этапы развития систем качества, отечественные системы управления качеством, концепция всеобщего управления качеством (TQC), основные составляющие TQM.

Тема 5. Методы оценки качества

Показатели качества продукции. Методы определения качества продукции (измерительный, расчетный, органолептический, организационный, по источникам информации). Семь инструментов контроля качества.

Тема 6. Сертификация продукции и систем качества

Сущность и содержание сертификации, преимущества сертификации продукции. Система стандартов ИСО семейства 9000. Этапы проведения сертификации системы качества. Правовые основы сертификации в РФ. Практика сертификации в России и за рубежом.

Тема 7 Международные стандарты качества

Понятие стандартизации, основные задачи стандартизации, роль стандартизации в управлении качеством продукции. Международная организация по стандартизации (ISO). Система международных стандартов ISO 9000, их особенности. Система международных стандартов ISO 14000. Система экологического менеджмента EMS. Применение стандартов ISO 14000.

Тема 8. Управление затратами на обеспечение качеством

Этапы формирования и виды затрат на качество продукции, информационная база анализа затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции. Анализ брака и потерь от брака.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)(очное)

6.1.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю) (заочное)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1.	Качество как экономическая категория и объект управления	Реферат, доклад	10	Устный опрос, контрольная работа, реферат, доклад.
2.	Квалиметрия как наука. Методы квалиметрии	Реферат, доклад.	10	Реферат, доклад, устный опрос

3	Современная концепция менеджмента качества.	Доклад, презентации	14	Устный опрос. Подготовка презентаций, доклад
4	Основные этапы развития систем качества.	Доклады, рефераты.		Реферат, доклад, собеседование
5	Методы оценки качества.	Доклад, реферат, презентации. Практические задания.	15,75	Подготовка презентаций, подготовка докладов и обсуждение результатов.
6	Сертификация продукции и систем качества	Практические ситуации.	8	Решение практических заданий. Обсуждение полученных результатов на практическом занятии.
7	Международные стандарты качества.	Практическая работа, эссе.	14	Обсуждение результатов исследований на практическом занятии
8	Управление затратами на обеспечение качеством.	Практическая работа.	12	Обсуждение результатов исследований на практическом занятии
	ИКР		0,25	
	Контроль		4	
	Всего		92	

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

Выполнение самостоятельной работы начинается с получения студентами заданий и обсуждения алгоритма выполнения этих заданий.

В ходе подготовки к выполнению самостоятельной работы и практическим занятиям необходимо, прежде всего, изучить рекомендованную литературу. Следует учесть также рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

При подготовке к публичному выступлению следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Для качественного выполнения самостоятельной работы студенты могут дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы. При подготовке к выполнению самостоятельной работы студенту следует учесть, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В процессе выполнения самостоятельной работы проводятся групповые консультации с целью необходимости подробного рассмотрения практических вопросов, которые были недостаточно освещены или совсем не освещены в процессе лекции; с целью оказания помощи в самостоятельной работе (написание рефератов, выполнение курсовых работ, сдача экзаменов, подготовка конференций). Успешное выполнение самостоятельной работы предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тематика практических занятий	Задания для практических занятий
1. Качество как экономическая категория и объект управления	Подготовить рефераты и доклады.
2. Квалиметрия как наука. Методы квалиметрии	Подготовить доклады, рефераты и устные ответы:
3. Современная концепция менеджмента качества.	Доклад, презентации
4. Основные этапы развития систем качества.	Доклад, реферат, собеседование
5. Методы оценки качества.	Практические задания, решение задач, собеседование
6. Сертификация продукции и систем качества	Практические задания для изучения темы
7. Международные стандарты качества.	Практические задания, собеседование
8. Управление затратами на обеспечение качеством	Выполнение практических заданий

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная:

- 1) **Управление качеством:** Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 <http://znanium.com/catalog/product/336613>
- 2) **Управление качеством** / Агарков А.П. - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с.: ISBN 978-5-394-02226-5 <http://znanium.com/catalog/product/450883>
- 3) **Управление качеством : учеб. пособие** / В.Е. Магер. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 176 с. — (Высшее образование). <http://znanium.com/catalog/product/917724>
- 4) **Управление качеством: Учебное пособие** / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1 <http://znanium.com/catalog/product/612323>
- 5) **Управление качеством: Учебное пособие** / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0198-8 <http://znanium.com/catalog/product/503665>
- 6) **Управление качеством : учебник** / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/18003. <http://znanium.com/catalog/product/947776>
- 7) **Управление качеством : учебник.** — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog/product/811149>
- 8) Тепман, Л.Н. **Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)** / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-238-01274-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>
- 9) Салдаева, Е.Ю. **Управление качеством : учебное пособие** / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 156 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>
- 10) Даниляк, В.И. **Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный подход к управлению эргономичностью : учебное пособие** / В.И. Даниляк. - Москва :

Логос, 2011. - 336 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-585-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=85031>

11) Управление качеством : учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954>

12) Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512>

13) Салдаева, Е.Ю. Управление качеством : практикум / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 80 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-8158-1431-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439331>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. *Федеральный портал «Российское образование»;*

2. *Официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации*

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»

2. ЭБС «Университетская библиотека online»

3. ЭБС «Znanium»

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Занятия по дисциплине «Управление качеством» проводятся

Адрес, корпус	Аудитория	Оснащенность
Аудиторные занятия		
Ул. 1 Мая 14а, корпус В1	11	Аудитория на 30 посадочных мест, оснащена мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Ул. 1 Мая 14а, корпус В1	12	Аудитория на 32 посадочных места, оснащена мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Ул. 1 Мая 14а, корпус В1	13	Аудитория на 60 посадочных мест, оснащена мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Самостоятельная работа		
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «Б1», ауд. 201	Читальный зал корпуса «Б1»	200 посадочных мест; 3 компьютера для сотрудников; 1 принтер; 1 копир/принтер; 1 проектор; 2 экрана для проектора; 1 ворота «Антивор»; 1 WIFI-точка доступа.
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «Б1», ауд. 202	Электронный читальный зал	25 посадочных мест; 29 компьютеров (25 для читателей, 4 для сотрудников); 4 принтера (3 монохромные, 1 полноцветный); 1 плоттер; 2 сканера; 1 МФУ; 1 LCD TV
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «А1», ауд. 3-207	Читальный зал редкой книги	50 посадочных мест; 1 компьютер для сотрудников; 1 сканер; 1 принтер; 1 LCD TV; свободный доступ WIFI
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «В1», ауд. 305	Читальный зал СБО	20 посадочных мест; 2 компьютера для сотрудников; 1 принтер; 1 МФУ

