

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Документ подписан проставив печать
Информация о владельце: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
ФИО: Игнатенко Виталий Иванович
Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике
Дата подписания: 07.11.2023 13:47:55
Уникальный программный ключ: «Заочный государственный университет им. Н.М. Федоровского»
a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78 (ЗГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД
_____ Игнатенко В.И.

Управление качеством

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика, менеджмент и организация производства**

Учебный план 38.03.02_бак_очн-заоч_МН-2023.plx
Направление подготовки: Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180
в том числе:
аудиторные занятия 30
самостоятельная работа 114
часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:
экзамены 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	14	14	14	14
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	30	30	30	30
Контактная работа	30	30	30	30
Сам. работа	114	114	114	114
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.т.н. *Доцент Долженко Е.Н.* _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от г. №

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А.Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А.Торгашова __ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ 2024 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А.Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А.Торгашова __ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ 2025 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А.Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А.Торгашова __ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ 2026 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А.Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А.Торгашова __ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ 2027 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А.Торгашова

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование теоретических знаний и практических навыков по организации управления качеством на предприятии в разрезе действующей системы управления качеством, соответствующей стандартам ИСО 9000 и моделям всеобщего управления качеством.
1.2	Задачи дисциплины:
1.3	• дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
1.4	• дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
1.5	• научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
1.6	• ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Учебная (ознакомительная) практика
2.2.2	Бухгалтерский учет
2.2.3	Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Производственная (преддипломная) практика
2.2.6	Учебная (ознакомительная) практика
2.2.7	Бухгалтерский учет
2.2.8	Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика
2.2.9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.10	Производственная (преддипломная) практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2.7: Осуществляет поиск национальных и международных требований к выпускаемой продукции	
Знать:	
Уметь:	
Владеть:	
ПК-1.6: Осуществляет контроль качества производимой продукции	
Знать:	
Уметь:	
Владеть:	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	состав и назначение нормативных и правовых документов в области управления качеством продукции; международные и государственные стандарты систем обеспечения качества, обуславливающие требования к их проектированию и разработке; основные этапы развития деятельности по управлению качеством; методы, принципы, терминологию управления качеством, виды затрат на качество
3.2 Уметь:	
3.2.1	применять нормативные и правовые документы к решению конкретных задач в области управления качеством, формулировать цели программ по созданию систем менеджмента качества, критерии и показатели их достижения; рассчитывать значения единичных и комплексных показателей качества, относительный уровень качества продукции
3.3 Владеть:	
3.3.1	навыками осуществления декомпозиции целей в области качества по стандартам ИСО 9000, навыками применения правил по разработке, проверке и утверждению документации систем менеджмента качества; методами квалиметрии, осуществлять выбор схем сертификации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
	Раздел 1. семестр 6						
1.1	Тема 1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики /Лек/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	Сущность и системность качества /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.3	Тема 1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики /Ср/	5	16	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.4	Тема 2. Методология и терминология управления качеством /Лек/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.5	Системы управления качеством на предприятии /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Методология и терминология управления качеством /Ср/	5	16	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.7	Тема 3. Показатели качества и методы их оценки /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Методы определения значений показателей качества /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.9	Экспертные методы определения коэффициентов весомости показателей качества /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.10	Показатели качества и методы их оценки /Ср/	5	16	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.11	Тема 4. Функции управления качеством /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.12	Статистические методы контроля качества продукции /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.13	Анализ причин несоответствия показателей качества процесса /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.14	Функции управления качеством /Ср/	5	14	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.15	Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.16	Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО 9000 /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.17	Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством /Ср/	5	13	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.18	Тема 6. Разработка и внедрение систем качества ea предприятиях /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.19	Матрица "Дом качества" /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.20	Документирование процессов системы менеджмента качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.21	Разработка и внедрение систем качества ea предприятиях /Ср/	5	13	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.22	Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.23	Оценка затрат на менеджмент качества /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.24	Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества /Ср/	5	13	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.25	Тема 8 . Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.26	Сертификация продукции и систем качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.27	Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества /Ср/	5	13	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.28	Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия /Пр/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Список контрольных вопросов к экзамену

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной эко-номики

1. Понятие и сущность качества

2. Методы оценки конкурентоспособности продукции

3. Системообразующие факторы конкурентоспособности продукции

4. Аспекты качества как социально-экономической категории

5. Субстратное, предметное, системное, функциональное, интегральное по-нимание сущности категории качество

Тема 2. Методология и терминология управления качеством

6. Понятие и принципы управления качеством

7. Петля качества, цикл PDCA

8. Субъект, объект и функции управления качеством

9. Методы управления качеством

10. Система управления качеством продукции

11. Обеспечение качества продукции, улучшение качества

12. Петля качества, спираль качества цикл PDCA

13. Исторические аспекты управления качеством: японский менеджмент качества

14. Исторические аспекты управления качеством: американский менеджмент качества

15. Исторические аспекты управления качеством: менеджмент качества в Европе

16. Основные положения концепции TQM

17. Принципы управления качеством

18. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки

19. Система показателей качества продукции

20. Уровень качества продукции

21. Понятие и принципы квалиметрии

22. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
23. Методы квалиметрии
24. Смешанный метод оценки уровня качества однородной продукции
25. Определение комплексных показателей качества продукции экспертными методами
26. Определение коэффициентов весомости показателей качества экспертными методами
27. Дифференциальный метод оценки качества однородной продукции
28. Комплексный метод оценки качества однородной продукции
29. Интегральный метод оценки качества однородной продукции
- Тема 4. Функции управления качеством
30. Функции системы управления качеством: политика и планирование качества
31. Функции системы управления качеством: принятие решений руководством предприятия
32. Функции системы управления качеством: разработка мероприятий; обучение и мотивация персонала
33. Функции системы управления качеством: внедрение мероприятий в производственный процесс
34. Функции системы управления качеством: организация работ по качеству
35. Функции системы управления качеством: информация о качестве; контроль качества
36. Функции системы управления качеством: взаимодействие с внешней средой (поставщиками, потребителями и органами власти) по вопросам качества
37. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
38. Статистическое регулирование качества технологических процессов
39. Статистический анализ качества продукции
40. Статистический контроль качества продукции
41. Виды контроля качества продукции
42. Специальные методы (инструменты) управления качеством: гистограмма, стратификация, диаграмма разброса
43. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
44. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма К. Исикава
45. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето
- Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством
46. Международные организации в области стандартизации
47. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
48. Стандартизация продукции, ее методы. Задачи, принципы и функции стандартизации
49. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
50. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
51. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»
52. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
53. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
- Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятии
54. Системный подход к управлению качеством
55. Процессный подход к управлению качеством
56. Этапы развития систем управления качеством
57. Методика разработки и внедрения систем качества
58. Определение состава и содержания документации системы качества
59. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
60. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
61. Совершенствование систем качества.
62. Организационно-правовые основы метрологии
63. Система обеспечения единства измерений
- Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества
64. Экономическая эффективность повышения качества продукции
65. Сущность и значение повышения качества продукции
66. Виды затрат на обеспечение качества
67. Методы анализа затрат на качество продукции
68. Анализ брака и потерь от брака
69. Оценка затрат, связанных с качеством, по модели PAF
70. Функция потерь Тагути
71. Экономическая эффективность управления качеством
- Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества
72. Виды сертификации, ее объекты
73. Определение, назначение и цели сертификации
74. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
75. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции
76. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
77. Общества защиты прав потребителей. Судебная защита потребителей
78. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей

5.2. Темы письменных работ

Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины.
Тема курсовой работы "Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия". Изделие обучающимся выбирается самостоятельно и согласовывается с преподавателем.

5.3. Фонд оценочных средств

ФОС расположен в разделе "Сведения об образовательной организации" подраздел "Образование" официального сайта ЗГУ
<http://polaruniversity.ru/sveden/education/eduop/>
Тест по дисциплине пробный вариант(приложение 1)

5.4. Перечень видов оценочных средств**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Агарков А.П.	Управление качеством: рекомендовано Гос. ун-том управления в качестве учебника для студентов вузов (квалификация "бакалавр")	М.: Изд.-торг. корпорация "Дашков и К", 2015	15
Л1.2	Шестопал Ю. Т. [и др.]	Управление качеством: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2008	10

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Магер В.Е.	Управление качеством: рекомендовано УМО в качестве учеб. пособия для студентов вузов	М.: Инфра-М, 2015	5
Л2.2	Ефимов В.В., Барт Т.В.	Статстические методы в управлении качеством продукции: учебное пособие, допущено Умо по образованию в качестве учеб. пособия	Кнорус, 2013	11
Л2.3	Кане М. М. [и др.]	Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для вузов	СПб.: Питер, 2009	10

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Онлайн платформа ЗГУ https://learn.norvuz.ru/
Э2	Электронная библиотека ЗГУ http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp
Э3	Электронно-библиотечная система Лань https://e.lanbook.com
Э4	Цифровая библиотека IPRsmart https://www.iprbookshop.ru

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)
6.3.1.2	MS Office Standard 2013 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронная библиотека ЗГУ (http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp)
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система Лань (https://e.lanbook.com)
6.3.2.3	Цифровая библиотека IPRsmart (https://www.iprbookshop.ru)
6.3.2.4	Зарубежные электронные ресурсы издательства SpringerNature:
6.3.2.5	Springer Journals (http://link.springer.com)
6.3.2.6	Nature Journals (https://www.nature.com/siteindex)
6.3.2.7	Springer Nature Experiments (https://experiments.springernature.com/)
6.3.2.8	Springer Materials (http://materials.springer.com/)
6.3.2.9	zbMATH (http://zbmath.org)
6.3.2.10	Nano Database (https://nano.nature.com/)
6.3.2.11	Зарубежный электронный ресурс издательства Elsevier: ScienceDirect (https://www.sciencedirect.com/) Freedom Collection (https://www.sciencedirect.com/) Freedom Collection eBook collection (https://www.sciencedirect.com/)

6.3.2.12	Международная реферативная база данных Scopus: Scopus (SciVerse Scopus) (http://www.scopus.com)
----------	---

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Аудитория: 422 – мультимедийный класс (проектор в комплекте Panasonic PT-vx51; экран настенный; 1 компьютер (Intel Pentium(R) G630 2.70GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 160 Гб) (для преподавателя))
7.2	Аудитория: 424 – компьютерный, мультимедийный класс (моноблок Acer e Machines EZ1711 – 8 комплектов+ персональный компьютер LG в комплекте (для преподавателя) (Intel Atom D525 1.80GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 160 Гб) ; мультимедийный проектор Panasonic; экран с электроприводом настенный; интерактивный экран; проектор Epson EB-485Wi широко-угольный ультракороткоф. интерактивный;))

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель курсовой работы - закрепление теоретических знаний, и выработка практических навыков в области оценки и прогнозирования конкурентоспособности продукции и организации.

Курсовая работа по дисциплине выполняется в соответствии с методическими указаниями к выполнению курсовой работы. (Приложение 2)

Курсовая работа состоит из двух частей: теоретической (реферат) и практической. В теоретической части выполняется реферативное исследование по одной из тем.

Расчетная часть курсовой работы состоит из следующих шести разделов:

1. Оценка конкурентоспособности серийно выпускаемого изделия.
2. Оценка использования производственно-энергетических ресурсов в производстве серийного изделия.
3. Прогнозирование производственных издержек и цен на новое изделие на этапе согласования и утверждения технического задания.
4. Прогнозирование конкурентоспособности изделия на этапе согласования и утверждения технического задания.
5. План мероприятий, направленных на достижение прогнозируемого уровня конкурентоспособности продукции и организации.
6. Разработка системы оперативного управления конкурентоспособностью продукции.

Оформление работы производится в соответствии с требованиями, представленными в методических указаниях.