

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной  
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«01» сентября 2019 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.01.01 «Управление качеством в организации»**

**(ОФО, ЗФО)**

Направление подготовки

38.04.02 Направление Менеджмент

профиль "Управление человеческими ресурсами"

**Курск 2019**

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.03.2015 № 322.

Разработчики:

к.э.н., доцент Зюкин Д.В.   
(занимаемая должность) (ФИО) (подпись)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры управления и связей с общественностью  
Протокол № 1 от «01» сентября 2019 г.

Заведующий кафедрой: к.г.н., доцент Еськова Н.А.   
(ученая степень, звание, Ф.И.О.) (подпись)

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** заключается в формировании у будущих бакалавров формирование теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством в различных сферах деятельности.

**Задачи:**

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции и услуг;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- 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 программы**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Управление качеством в организации» входит в блок Б1 «Вариативная часть» учебного плана.

Перед дисциплиной Управление качеством в организации изучаются следующие дисциплины:

- Управленческая экономика
- Современные проблемы менеджмента
- Методы исследований в менеджменте
- Сбалансированная система показателей
- Мотивация трудовой деятельности

После прохождения дисциплины Управление качеством в организации изучаются следующие дисциплины:

- Кадровая политика и кадровый аудит в организации

**3. Требования к планируемым результатам освоения дисциплины:**

**3.1 Обучающийся должен:**

**Знать:**

этапы становления стратегического менеджмента, основные подходы к организации стратегического менеджмента в компаниях, принципы и технологии внедрения стратегий в управление компаний.

**Уметь:**

провести стратегический анализ компании различными методами, сформировать концепцию стратегического управления компанией.

**Владеть:**

способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудниками, проектами, сетями.

**3.2 В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:** способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

**3.3. Компетенции и индикаторы (показатели) их достижения**

ОК - Общекультурные компетенции

<b>Код</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>наименование показателя достижения компетенции</b>
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	знает основные методы принятия управленческих решений и может их применять

#### ПК - Профессиональные компетенции

<b>Код</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>наименование показателя достижения компетенции</b>
ПК-1	способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	имеет навыки стратегического планирования и управления качеством продукции

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

##### Форма обучения Очная

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Семестр(ы)</b>
		<b>4</b>
Контактная работа (всего)	12.3	12.3
В том числе:		
Лекционные занятия	4	4
Практические занятия	8	8
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3
Самостоятельная работа	95.7	95.7
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

##### Форма обучения Заочная

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Семестр(ы)</b>
		<b>4</b>
Контактная работа (всего)	8.3	8.3
В том числе:		
Лекционные занятия	2	2
Практические занятия	6	6
Контактная работа на аттестации	0.3	0.3
Самостоятельная работа	96	96
Часы на контроль	3.7	3.7
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

#### Форма обучения Очная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
1	ЭВОЛЮЦИЯ И МНОГОАСПЕКТНОСТЬ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»	1	1	14		
2	ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ НАУЧНЫХ ШКОЛ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	1	1	14		
3	МЕХАНИЗМ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	1	1	14		
4	ЗНАЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	1	1	14		
5	ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА		1	14		
6	ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ		1	14		
7	ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СУЩНОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ПРОДУКЦИИ		2	11,7		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>95.7</b>	<b>0.3</b>	

#### Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
1	ЭВОЛЮЦИЯ И МНОГОАСПЕКТНОСТЬ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»	1		14		
2	ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ НАУЧНЫХ ШКОЛ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	1	1	14		
3	МЕХАНИЗМ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ		1	14		
4	ЗНАЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ		1	14		
5	ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА		1	14		
6	ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ		1	13		
7	ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СУЩНОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ПРОДУКЦИИ		1	13		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>96</b>	<b>0.3</b>	<b>3.7</b>

## 5.2. Содержание разделов/тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Содержание раздела/темы
1	ЭВОЛЮЦИЯ И МНОГОАСПЕКТНОСТЬ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»	Эволюция и структура категории «качество». Значение повышения качества.
2	ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ НАУЧНЫХ ШКОЛ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	Становление научных основ управления качеством. Становление и развитие американской школы управления качеством. Основные положения японской школы управления качеством.
3	МЕХАНИЗМ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	Процесс управления качеством. Принципы и функции управления качеством. Методы управления качеством продукции.
4	ЗНАЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	Система технического контроля. Виды технического контроля. Инструменты контроля качества.
5	ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА	Влияние качества на экономику компании. Затраты на качество и их классификация.
6	ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ	Стандарты ИСО серии 9000 Содержание процессного подхода к управлению качеством
7	ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СУЩНОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ПРОДУКЦИИ	Сущность и цели сертификации. Виды сертификации.

## 6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела/темы дисциплины	Формируемые компетенции	
ЭВОЛЮЦИЯ И МНОГОАСПЕКТНОСТЬ КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО»	ОК-1	ПК1
ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ НАУЧНЫХ ШКОЛ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	ОК-1	ПК1
МЕХАНИЗМ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	ОК-1	ПК1
ЗНАЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	ОК-1	ПК1
ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА	ОК-1	ПК1
ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ	ОК-1	ПК1
ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СУЩНОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ПРОДУКЦИИ	ОК-1	ПК1

## 7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине

Учебным планом по дисциплине предусмотрены лекционные и практические занятия.

В течение курса на лекционных занятиях изучается теоретический материал.

Практические занятия представлены в форме семинарских занятий (закрепление пройденного материала в виде групповых дискуссий) и практикумов (разбор практических ситуаций, работа в малых группах).

При изучении дисциплины предусмотрено применение информационных технологий: использование комплекса презентаций по курсу.

В качестве самостоятельной работы предполагается написание эссе и докладов.

#### **8. Методические рекомендации для преподавателей для проведения текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине**

Контроль успеваемости осуществляется в соответствии с рейтинговой системой оценки знаний.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ООП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Контроль знаний студентов осуществляется в ходе текущих и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация – регулярная проверка уровня знаний обучающихся и степени усвоения учебного материала соответствующей дисциплины в течение семестра по мере ее изучения (результаты самостоятельных работ, выступлений на практических занятиях, участие в деловых играх и разборе кейсовых ситуаций, тестирования по пройденным темам и т.п.);

Промежуточная аттестация – зачет

Обязательным условием для получения оценки является посещение не менее 80% занятий, проявление активности в аудитории, положительные результаты текущей и промежуточной аттестации, полное и глубокое владение теоретическим материалом; сформированные практические умения, предусмотренные программой; выполнение индивидуальных домашних заданий.

#### **Вопросы к зачету:**

1. Основные категории и понятия управления качеством
2. Эволюция мышления в области управления качеством
3. Цикл Деминга
4. Трилогия качества Джурана
5. Место управления качеством в системе общего менеджмента
6. Японский опыт управления качеством
7. Российский опыт управления качеством
8. Вилы показателей качества
9. Измерение и оценка показателей качества
10. Номенклатура показателей качества продукции
11. Международная организация по стандартизации ИСО
12. Международная электротехническая комиссия МЭК
13. Стандарты серии ИСО 9000:2000
14. ФЗ « О техническом регулировании»

15. Технические регламенты, виды
16. Национальные стандарты, содержание, статус.
17. Метрологическое обеспечение качества продукции
18. Петля качества
19. Обеспечение качества маркетинга
20. Качество при разработке продукции
21. Качество материально-технического снабжения.
22. Обеспечение качества при производстве продукции
23. Обеспечение качества после производства продукции
24. Содержание работ по управлению качеством продукции
25. Планирование качества
26. Контроль и анализ качества
27. Семь простых методов статистического контроля качества
28. Обучение и мотивация персонала
29. Премии качества: Деминга, Болдриджа, Европейская.
30. Российская премия качества
31. Управление затратами на обеспечение качества
32. Сертификации в управлении качеством
33. Российская национальная система сертификации
34. Схемы сертификации
35. Порядок сертификации
36. Декларирование, виды декларирования и порядок
37. Сертификация систем качества и производств
38. Концепция «Всеобщего управления качеством»

#### **9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся**

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины с использованием компьютерных технологий.

Предполагается использование магистрами пакета следующих компьютерных программ: Microsoft Word, Excel;

- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной, научной, справочной и нормативно-правовой литературы;

- закрепление теоретического материала при проведении семинарских занятий и самостоятельных работ путем выполнения проблемно-ориентированных, командных, поисковых и творческих заданий.

Вместе с этим, при освоении дисциплины используются определенные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности магистров для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Для этого применяются как традиционные методы и формы обучения, так и

инновационные, активные и интерактивные технологии: лекции, кейс-задачи, групповые дискуссии, самостоятельная работа студентов

В качестве рекомендаций при работе с литературой следует обратить внимание на электронные ресурсы библиотеки университета: электронный каталог, электронные базы данных, содержащий значительный перечень источников по проблематике курса.

#### 10. Перечень информационных технологий

<b>При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее:</b>	
<b>Оборудование:</b>	<b>Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.</b>
<b>Программное обеспечение и информационно справочные системы:</b>	ЭБС Znanium; Консультант плюс; WindowsXPProfessionalSP3; Windows 7; MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; АнтивирусDoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

#### 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Агарков Анатолий Павлович Управление качеством / Агарков А.П. - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с.: ISBN 978-5-394-02226-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/450883>
2. Сероштан Мария Васильевна 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 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>
3. Аристов Олег Валентинович Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 239 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/364544>
4. Магомедов Шахрутдин Шарабутдинович Управление качеством продукции / Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. - М.: Дашков и К, 2018. - 336 с.: ISBN 978-5-394-01715-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415054>

б) дополнительная литература

1. Антонова Ирина Сергеевна Управление инвестиционной привлекательностью организации : учеб. пособие / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин, И.С. Антонова. — М. : ИНФРА-М, 2016. — 223 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/21306](http://www.dx.doi.org/10.12737/21306). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558338>
2. Чуриков Юрий Вадимович Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н.

- Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/363520>
3. Андреева Элина Александровна Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389993>
  4. Сизикин Александр Юрьевич Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-91134-751-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406876>
  5. Сизикин Александр Юрьевич Управление качеством: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б.И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 216 с.: 60x90 1/16. - (ПрофОбр). (о) ISBN 978-5-91134-810-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/425931>
  6. Елохов Александр Михайлович Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010389-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/486424>
  7. Герасимов Борис Никифорович 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 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/503665>

в) Интернет-ресурсы:

1. <http://www.iso9000.ru>
2. <http://www.expert-iso.ru>
3. <http://www.six-sigma.ru>

## 12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа.  Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием	№001, №002, №215, №309, №406	Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска.  Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флип-чат.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий.  Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций.	№402,  №200, №202, №206,	Учебные рабочие места <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD,</li> <li>• Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб</li> <li>• Компьютер Intel Core i3 CPU</li> </ul>

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.	№107, №110, №207	3,4 ГГц, 4 Гб <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Лицензионное программное обеспечение - WindowsXPProfessionalSP3, Windows 7</li> <li>• Microsoft Office 2007, 2010</li> <li>• 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях</li> <li>• Антивирус Doctor Web</li> <li>• КонсультантПлюс</li> <li>• Corel Draw Graphics Suite X4</li> <li>• Adobe Connect 9 (вебинар)</li> </ul>
Помещение для самостоятельной работы	№102	столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17" lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.
Библиотека	№004	Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы
Читальный зал библиотеки	№003	Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet
Аудитория для хранения учебного оборудования	№111	