



## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Волжский политехнический институт  
(филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Волгоградский государственный технический университет»

### Вечерний факультет

УТВЕРЖДЕНО  
Вечерний факультет  
Декан Лапшина С.В.  
30.08.2023 г.

## Управление качеством

### рабочая программа дисциплины (модуля, практики)

Закреплена за кафедрой **Экономика и менеджмент**

Учебный план 38.03.02 Менеджмент

Профиль **Управление человеческими ресурсами предприятия**

Квалификация **бакалавр**

Срок обучения **4 года 11 месяцев**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 10

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	10(4.1)		Итого	
	УП	ПП	УП	ПП
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	166	166	166	166
Часы на контроль	0	0	0	0
Практическая подготовка	0	0	0	0
Итого трудоемкость в часах	180	180	0	0

## ЛИСТ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Разработчик(и) программы:

Доцент, кэн, Горбунова Алина Викторовна

Рецензент(ы):  
(при наличии)

Рабочая программа дисциплины (модуля, практики)

**Управление качеством**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

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

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 Менеджмент

Профиль: Управление человеческими ресурсами предприятия

утвержденного учёным советом вуза от 31.05.2023 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры:

Экономика и менеджмент

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент Водопьянова Наталья Александровна

СОГЛАСОВАНО:

Вечерний факультет

Председатель НМС факультета Лапшина С.В.

Протокол заседания НМС факультета № 1 от 30.08.2023 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля, практики) актуализирована

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ). ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА (ФОРМЫ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ.</b>
Цель изучения дисциплины - формирование знаний и умений по управлению качеством, а также навыков их применения в исследованиях и практической деятельности по созданию, использованию и совершенствованию системы менеджмента качества

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности
2.1.2	Учебная практика (научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы))
2.1.3	Экономика труда
2.1.4	Маркетинг
2.1.5	Учебная практика (ознакомительная практика)
2.1.6	Тайм-менеджмент
2.1.7	Экономика предприятия
2.1.8	Организация производства
2.1.9	Трудовое право
2.1.10	Основы правовых знаний
2.1.11	Экономическая теория
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.2.2	Управление изменениями
2.2.3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Производственная практика (преддипломная практика)
2.2.5	Управление рисками
<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)</b>	
<b>ОПК-3.1: Знает основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений</b>	
:	
Результаты обучения: Знает основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений	
<b>ОПК-3.2: Умеет обосновывать, разрабатывать, реализовывать организационно-управленческие решения и оценивать ожидаемые результаты предлагаемых организационно-управленческих решений</b>	
:	
Результаты обучения: Умеет обосновывать, разрабатывать, реализовывать организационно-управленческие решения и оценивать ожидаемые результаты предлагаемых организационно-управленческих решений	
<b>ОПК-3.3: Владеет навыками оценки организационных и социальных последствий принятых решений</b>	
:	
Результаты обучения: Владеет навыками оценки организационных и социальных последствий принятых решений	
<b>УК-2.1: Знать: существующие ресурсы и ограничения для решения профессиональных задач; действующие правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</b>	
:	
Результаты обучения: Знает существующие ресурсы и ограничения для решения профессиональных задач; действующие правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.	
<b>УК-2.2: Уметь: проводить эффективное целеполагание; формулировать задачи, необходимые для достижения поставленной цели; выбирать оптимальные способы решения установленных задач.</b>	
:	
Результаты обучения: Умеет проводить эффективное целеполагание; формулировать задачи, необходимые для достижения поставленной цели; выбирать оптимальные способы решения установленных задач.	
<b>УК-2.3: Владеть: методиками разработки цели и задач проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.</b>	

:					
Результаты обучения: Владеет методиками разработки цели и задач проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.					
<b>4. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)</b>					
<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Форма контроля (Наименование оценочного средства)</b>
<b>Раздел 1. Качество как экономическая категория</b>					
1.1	Сущность управления качеством. Методы определения показателей качества /Лек/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
1.2	Классификация показателей качества продукции /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
1.3	Основы стандартизации. Экономические проблемы качества. Затраты на качество /Лек/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
1.4	Формирование затрат на качество /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
<b>Раздел 2. Системный и процессный подход к управлению качеством</b>					
2.1	Системный подход к управлению качеством. Планирование качества /Лек/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
2.2	СМК и планирование качества /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
2.3	Процессный подход к управлению качеством /Лек/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
<b>Раздел 3. Системы и методы управления качеством. Контроль качества.</b>					
3.1	Тотальный менеджмент качества (TQM). Система стандартов ИСО серии 9000. /Лек/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
3.2	Стандарты предприятий и продукции /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
3.3	Методы управления качеством. Контрольные карты. Диаграммы Парето. /Лек/	10	0	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
3.4	Оценка эффективности стандартизации /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
3.5	Контроль качества. Входной и выборочный контроль. Неразрушающий контроль. Службы контроля /Лек/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
3.6	Анализ причин несоответствий (брака) показателей качества процесса /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
<b>Раздел 4. Менеджмент качества. Бенчмаркинг. Сертификация</b>					
4.1	Система менеджмента качества. Аудит. /Лек/	10	0	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
4.2	Система менеджмента качества /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
4.3	Комплексная система управления качеством. Бенчмаркинг. /Лек/	10	0	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
4.4	Виды сертификации продукции /Пр/	10	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К, 3
<b>Раздел 5. Самостоятельная работа студентов</b>					
5.1	Выполнение самостоятельных заданий на практических занятиях /Ср/	10	90	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Ко, 3
5.2	Подготовка к аудиторным занятиям и выполнение соответствующих заданий /Ср/	10	40	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Ко, 3
5.3	/Контр.раб./	10	36	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	К
5.4	/Зачёт/	10	0	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	3

Примечание. Формы контроля: Эк – экзамен, К- контрольная работа, Ко- контрольный опрос, Сз- семестровое задание, З-зачет, ОП -отчет по практике.

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства планируемых результатов обучения представлены в виде фондов оценочных средств (ФОС), разработанных в соответствии с локальным нормативным актом университета. ФОС может быть представлен в Приложении к рабочей программе.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

1. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия в РФ
2. Методы квалитметрии
3. Сущность и принципы технического регулирования в РФ
4. Показатель качества. Номенклатура показателей качества с позиций иерархической структуры свойств
5. Трансформация методов государственного управления качеством продукции
6. Назначение и классификация эталонов в комплексной оценке качества
7. Участие РФ в международном сотрудничестве в области стандартизации
8. Стандарты ИСО, устанавливающие требования к системам качества
9. Методы измерения абсолютных значений свойств качества
10. Области практического применения квалитметрии
11. Качество: философское и прикладное содержание
12. Механизм управления качеством продукции
13. Методы определения весомости отдельных свойств качества в квалитметрии
14. Цели и принципы стандартизации в РФ
15. Цели и принципы сертификации в РФ. Сертификация систем качества
16. Классификация затрат на обеспечение качества продукции
17. Политика предприятия в области качества
18. Методы управления качеством продукции. Матрица применения методов управления качеством по этапам ЖЦП
19. Характеристики, виды технических регламентов
20. Статистическое регулирование технологических процессов в системе методов управления качеством продукции
21. Качество как объект управления
22. Расчет затрат на обеспечение качества продукции
23. Защита прав потребителя в системе государственного управления качеством продукции
24. “Семь инструментов качества” в системе методов управления качеством продукции
25. Права потребителя в отношении товаров надлежащего и ненадлежащего качества
26. Групповые методы анализа и решения проблем в системе методов управления качеством продукции
27. Защита прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг)
28. Диаграмма Паретто в системе методов управления качеством продукции
29. Причинно–следственная диаграмма Исикавы в системе методов управления качеством продукции
30. Принципы квалитметрического подхода к изучению качества
31. Управление качеством продукции. Система управления качеством продукции
32. Комплексная оценка качества. Алгоритм комплексной оценки качества
33. Общефирменная система управления качеством продукции
34. Эволюция менеджмента качества
35. Система управления качеством продукции, соответствующая критериям национальных и международных премий по качеству
36. Процессный подход к менеджменту качества
37. Статистический приемочный контроль в системе методов управления качеством продукции
38. Виды контроля качества продукции.

В рамках освоения дисциплины «Управление качеством» используются следующие критерии оценивания знаний студентов по оценочным средствам:

Студент в результате выполнения и сдачи оценочного средства может получить следующие оценки.

**Отлично**

Полностью и правильно выполнено, и оформлено задание.

При отчёте студент дал полные и правильные ответы на 90-100% задаваемых вопросов по теме работы.

**Хорошо**

Полностью и с небольшими неточностями выполнено и оформлено задание.

При отчёте студент дал не полные и с небольшими ошибками ответы на все задаваемые вопросы по теме работы или доля правильных ответов составила 70 – 89%.

**Удовлетворительно**

Не полностью и с ошибками выполнено и оформлено задание.

При отчёте студент дал не полные ответы и не на все задаваемые вопросы по теме работы. Доля правильных ответов составила 50 – 69%.

**Неудовлетворительно**

Студент не выполнил задание. Доля правильных ответов составила менее 50%.

## Оценивание компетенций при изучении дисциплины «Управление качеством»

Исходя из 100-балльной (пятибалльной) системы оценивания системы оценки успеваемости студентов, в ходе освоения изучаемой дисциплины студент получает итоговую оценку, по которой оценивается уровень освоения компетенций.

90-100 баллов (отлично) повышенный уровень

Студент демонстрирует сформированность компетенций на повышенном уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями и навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

76-89 баллов (хорошо) базовый уровень

Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенций на базовом уровне: основные знания, умения и навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний, умений и навыков на новые, нестандартные ситуации.

61-75 баллов (удовлетворительно) пороговый уровень

Студент демонстрирует сформированность компетенций на пороговом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями, умениями и навыками при их переносе на новые ситуации

0-60 баллов (неудовлетворительно) уровень освоения компетенций ниже порогового

Компетенции не сформированы. Проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,	Электронный адрес
Л.1	Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.	Управление качеством: учебник для вузов	М.: ИНФРА-М, 2019	
Л.2	Черемухина, Ю. Ю.	Системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие - <a href="https://e.lanbook.com/book/171525">https://e.lanbook.com/book/171525</a>	Москва : РТУ МИРЭА, 2019	<a href="https://e.lanbook.com/book/171525">https://e.lanbook.com/book/171525</a>
Л.3	Пыхов, С.И., Позднякова, Ж.С.	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие - <a href="https://e.lanbook.com/book/177108">https://e.lanbook.com/book/177108</a>	Челябинск : ЮУТУ, 2021	<a href="https://e.lanbook.com/book/177108">https://e.lanbook.com/book/177108</a>
Л.4	Мейтова, А. Н.	Системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие - <a href="https://e.lanbook.com/book/140605">https://e.lanbook.com/book/140605</a>	Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019	<a href="https://e.lanbook.com/book/140605">https://e.lanbook.com/book/140605</a>
Л.5	Салдаева, Е. Ю.	Системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие - <a href="https://e.lanbook.com/book/142743">https://e.lanbook.com/book/142743</a>	Йошкар-Ола : ПГТУ, 2019	<a href="https://e.lanbook.com/book/142743">https://e.lanbook.com/book/142743</a>

### 6.3 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Программное обеспечение общего назначения. Операционные системы: MS Windows XP Pro Подписка Microsoft Imagine Premium ID df8605e9-c758-42d6-a856-ae0ba9714cc4 Договор № 50/2018 от 21.09.2018 года (подписка на 2018-2021годы)
6.3.1.2	MS Office 2003: Лицензия №41449069 от 25.04.2007 года Лицензия №43112069 от 07.12.2006 года
6.3.1.3	Специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.
6.3.1.4	1С Предприятие 8.2 Свободная академическая лицензия

### 6.4 Перечень информационных справочных систем и электронных библиотечных систем (ЭБС)

6.3.2.1	Информационно-справочная система Консультант-Плюс <a href="http://www.consultant.ru/online/">http://www.consultant.ru/online/</a> (Договор о сотрудничестве от 01.03.2004 г.)
6.3.2.2	Информационно-справочная система Гарант. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (Договор о взаимном сотрудничестве №43/35/2001С от 05.03.2001г. бессрочный)

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ) /ОБОРУДОВАНИЕ

7.1	1 ВПИ (филиал) ВолгГТУ располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным и санитарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом по дисциплине.
7.2	2 Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.



знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться

УП: 38.03.01\_och\_n21.plx

стр. 9

понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям заблаговременно, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические указания к контрольной работе:

Контрольная работа – один из видов самостоятельной работы студентов, направленный на выявление уровня усвоения учебного материала. Контрольная работа является документом, выступающим особой формой отчетности по самостоятельной работе студента в процессе изучения курса, представляет собой итог самостоятельного изучения студентом дисциплины. Написанию контрольной работы предшествует большая самостоятельная работа по изучению учебной, специальной научной литературы. Она позволяет студенту овладеть комплексом основных навыков и приемов анализа, обобщения, классификации полученной информации, которая поможет в дальнейшей профессиональной деятельности. При написании работы обязательны цитирование, ссылки на источники и статистические данные. Содержание контрольной работы студента определяется учебной программой дисциплины, фондом оценочных средств, методическими материалами, которые представлены в ЭИОС института.

Рекомендации по работе с литературой:

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине:

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- 1) внимательно изучить перечень вопросов к промежуточной аттестации по дисциплине и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- 2) внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- 3) составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Освоение дисциплины студентами-инвалидами и студентами с ОВЗ.

Освоение дисциплины студентами-инвалидами и студентами с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Например, для слабослышащих студентов эффективна практика опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с лекционным материалом и обращают внимание на незнакомые и непонятные слова и фрагменты. Такой вариант организации работы позволяет студентам лучше ориентироваться в потоке новой информации, заранее обратить внимание на сложные моменты.

При лекционной форме занятий слабовидящим рекомендуется использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры как способ конспектирования во время занятий.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.



