

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Антрацитовский институт геосистем и технологий

Кафедра экономики и транспорта



ПОДПИСАЮ

Директор

Антрацитовского института  
геосистем и технологий

доц. Крохмалёва Е.Г.

« 17 » 04 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

По дисциплине	Управление качеством
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Менеджмент организаций

Антрацит 2023

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. – 11 с.

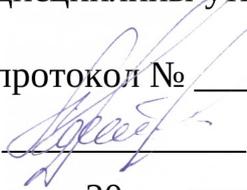
Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 года № 970, зарегистрированным в Министерстве юстиции Российской Федерации «25» августа 2020 года за № 59449, учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент организаций») и Положения о рабочей программе учебной дисциплины в ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

### СОСТАВИТЕЛИ:

д.э.н., профессор кафедры экономики и транспорта Артёменко В.А.  
ст. преп. кафедры экономики и транспорта Зинченко Т.А.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и транспорта

«14» 04 2023 года, протокол № 9

Заведующий кафедрой  проф. Артеменко В.А.

Переутверждена: «  »    20   года, протокол №   

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Антрацитовского института геосистем и технологий

«21» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической комиссии института  доц. Савченко И.В.

## Структура и содержание дисциплины

### 1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цели дисциплины:

изучение методологических основ управления качеством для использования полученных навыков при улучшении качества и при разработке и реализации систем менеджмента качества.

Задачи дисциплины:

обеспечение прочного и сознательного овладения студентами методикой составления контрольных карт качества в бизнесе;

анализ основных систем контроля качества;

овладение умением решать конкретные задачи организации и управления бизнесом, разрабатывать стратегию, осуществлять бизнес-планирование, решать кадровые и другие вопросы управления;

получение знаний по организации управления различными организациями, умения по решению общих и частных задач управления, навыков принятия решений в различных службах.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Управление качеством» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение дисциплины осуществляется по очной и очно-заочной форме обучения в восьмом семестре.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Управление конкурентоспособностью организации», «Основы предпринимательства», «Маркетинг», «Экономика предприятия», «Операционный менеджмент», «Риск-менеджмент» и служит основой для подготовки к государственной итоговой аттестации.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Управление качеством», должны:

**знать:**

основные понятия управления качеством; различные модели обеспечения качества продукции; методы реализации статистического анализа и контроля качества; методы организации работ по совершенствованию качества;

**уметь:**

распределять роли и обязанности менеджеров разного уровня при междифункциональном взаимодействии; оценивать затраты на качество; решать практические задачи управления качеством в компании;

**владеть навыками:**

поиска и оценки информации по анализу и стандартизации качества; применения статистических методов анализа и контроля качества; разработки мероприятий и предложений по улучшению качества.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

**профессиональные:**

ПК-5 – способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Объем учебной дисциплины (всего)	72 (2 зач. ед.)	72 (2 зач. ед.)	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего) в том числе:	48	36	
Лекции	24	18	
Практические (семинарские) занятия	24	18	
Лабораторные работы	-	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	
Итоговая аттестация	зачет	зачет	

### 4.2. Содержание разделов дисциплины

#### **Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.**

История развития менеджмента как науки. Определение менеджмента. Основные понятия менеджмента. Роли и труд менеджера. Внешняя и внутренняя среда организации. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции. Экономическое и социальное значение повышения качества продукции. История развития систем управления качеством.

## **Тема 2. Показатели качества продукции.**

Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Классификация показателей качества продукции. Оценка уровня качества продукции.

## **Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции.**

Сущность и цели стандартизации. Система международных стандартов.

## **Тема 4. Сертификация в системе управления качеством.**

Определение и роль сертификации. Международная практика сертификации.

## **Тема 5. Планирование качества.**

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции.

## **Тема 6. Всеобщее управление качеством.**

Содержание концепции всеобщего управления качеством. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.

## **Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции.**

Организация управления качеством продукции за рубежом. Японские подходы к качеству. Кружки качества.

## **Тема 8. Контроль качества продукции и премии в области качества.**

Организация контроля качества продукции и виды контроля. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Премии по качеству.

### **4.3. Лекции.**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.	2	2	
2	Тема 2. Показатели качества продукции.	2	2	
3	Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции.	2	2	
4	Тема 4. Сертификация в системе управления качеством.	2	2	
5	Тема 5. Планирование качества.	4	2	
6	Тема 6. Всеобщее управление качеством.	4	2	
7	Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции.	4	2	
8	Тема 8. Контроль качества продукции и премии в области качества.	4	4	
<b>Итого:</b>		<b>24</b>	<b>18</b>	

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия.

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.	2	2	
2	Показатели качества продукции.	2	2	
3	Стандартизация в обеспечении качества продукции.	2	2	
4	Сертификация в системе управления качеством.	2	2	
5	Планирование качества.	4	2	
6	Всеобщее управление качеством.	4	2	
7	Зарубежный опыт управления качеством продукции.	4	2	
8	Контроль качества продукции и премии в области качества.	4	4	
<b>Итого:</b>		<b>24</b>	<b>18</b>	

#### 4.5. Лабораторные работы.

Лабораторные работы программой не предусматриваются.

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов.

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	2	4	
2	Тема 2. Показатели качества продукции.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу	2	4	
3	Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; написание тематических докладов.	2	4	
4	Тема 4. Сертификация в системе управления качеством.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	4	4	
5	Тема 5. Планирование качества.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	2	4	
6	Тема 6. Всеобщее управление качеством.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	4	4	
7	Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	4	6	

<b>8</b>	Тема 8. Контроль качества продукции и премии в области качества.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	4	6	
<b>Итого:</b>			<b>24</b>	<b>36</b>	

#### **4.7. Курсовые работы/проекты.**

Курсовые работы/проекты программой не предусматриваются.

### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их

элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## 6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- опрос лекционного материала;
- защита практических работ: устная, письменная;
- выполнение контрольной работы (заочная форма).

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета, который включает в себя ответ на два теоретических вопроса и решение задачи. Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

<b>Характеристика знания предмета и ответов</b>	<b>Зачёты</b>
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

## **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Байдаков, А. Н. Управление качеством: учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2017. – 136 с. – ISBN – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: [https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau\\_00100.html](https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_00100.html)

2. Гродзенский, С. Я. Управление качеством / Гродзенский С. Я. – Москва: Проспект, 2017. – 224 с. – ISBN 978-5-392-24212-2. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392242122.html>

3. Елисеева, Е. Н. Управление качеством / Елисеева, Е. Н. – Москва: МИСиС, 2013. – 52 с. – ISBN 978-5-87623-727-9. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785876237279.html>

4. Ершов, А. К. Управление качеством: учеб. пособие. / А. К. Ершов – Москва: Логос, 2017. – 284 с. – ISBN 978-5-98704-225-9. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042259.html>

5. Кузнецова, Н. В. Управление качеством / Кузнецова Н. В. – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 360 с. – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507319.html>

### **б) дополнительная литература:**

1. Елисеева, Е. Н. Управление качеством: курс лекций / Елисеева, Е. Н. – Москва: МИСиС, 2012. – 92 с. – ISBN – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/MIS038.html>

2. Карликова, Л. И. Управление качеством: Учебно-практическое пособие для студентов направления подготовки 080200. 62 "Менеджмент" / Карликова Л.И. – Брянск: Из-во Брянского ГАУ, 2014. – 52 с. – ISBN – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: [https://www.studentlibrary.ru/book/IBGAU\\_011.html](https://www.studentlibrary.ru/book/IBGAU_011.html)

3. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции / Магомедов Ш.Ш. – Москва: Дашков и К, 2013. – 336 с. – ISBN 978-5-394-01715-5. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017155.html>

4. Сулейманов, Н. Т. Управление качеством / Н. Т. Сулейманов – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 261 с. – ISBN 978-5-9765-2679-2. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976526792.html>

5. Сыцко, В. Е. Управление качеством. Практикум: учеб. - метод. пособие / В. Е. Сыцко, В. В. Садовский, Л. В. Целикова, К. И. Локтева, Н. А. Андруконис – Минск: Выш. шк. , 2009. – 191 с. – ISBN 978-985-06-1634-0. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850616340.html>

### **в) интернет-ресурсы:**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

#### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Другие открытые источники

#### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

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

Освоение дисциплины «Управление качеством» осуществляется в академической аудитории, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения (учебными плакатами, стендами, макетами и другими наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий), служащими для представления учебной информации.

Обучающиеся в течение всего периода обучения обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам, к электронной информационно-образовательной среде организации и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## Программное обеспечение:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>