

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет Производственного менеджмента и маркетинга  
Кафедра Менеджмента в производственной сфере



"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор по УРиМС

О.Н. Костина

2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.05

"Управление качеством"

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа "Международный менеджмент" (с частичной реализацией на английском языке)

Квалификация	<i>магистр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>3 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2021</i>

Донецк  
2021

Составитель(и):  
канд. техн. наук, проф., зав. каф.

  
Жадан А.В.

Рецензент(ы):  
канд. гос. упр, доцент

  
Крестова А.В.

Рабочая программа дисциплины "Управление качеством" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки ДНР от 28.06.2021 г. № 87-НП);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент  
Магистерская программа "Международный менеджмент (с частичной реализацией на английском языке)", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 26.08.2021 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2021-2023

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от 30.06.2021 № 16

Заведующий кафедрой:

канд. техн. наук, профессор, Жадан А.В.

  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол №12 от 22.06.2021

Председатель ПМК: канд. техн. наук,  
доцент Стехин А.П.

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор Жадан А.В. (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор Жадан А.В. (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор Жадан А.В. (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор Жадан А.В. (подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Цель изучения дисциплины - формирование основных компетенций, связанных со способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством и конкурентоспособностью отечественной продукции на рынке, умеющего внедрять научные методы управления качеством продукции.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Задача освоения дисциплины - подготовка будущих специалистов к практической деятельности.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.05
<i>1.3.1. Дисциплина "Управление качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Менеджмент организации	
<i>1.3.2. Дисциплина "Управление качеством" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	
Практика по профилю профессиональной деятельности	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	терминологию в сфере качества
<b>Уровень 2</b>	методы оценки уровня качества продукции
<b>Уровень 3</b>	методы оценки уровня конкурентоспособности продукции
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	описывать объекты показателями качества
<b>Уровень 2</b>	оценивать уровень качества продукции
<b>Уровень 3</b>	оценивать уровень конкурентоспособности продукции
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками работы с источниками и критической литературой
<b>Уровень 2</b>	навыками поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством
<b>Уровень 3</b>	навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	содержание современных концепций управления качеством
<b>Уровень 2</b>	инструменты реализации современных концепций управления качеством
<b>Уровень 3</b>	требования МС ISO 9001 к системам управления качеством
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	внедрять простые инструменты реализации современных концепций управления качеством
<b>Уровень 2</b>	внедрять сложные инструменты реализации современных концепций управления качеством
<b>Уровень 3</b>	внедрять требования МС ISO 9001 к системам управления качеством
Владеть:	

<b>Уровень 1</b>	навыками работы с источниками и критической литературой
<b>Уровень 2</b>	навыками поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством
<b>Уровень 3</b>	навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством

#### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	требования и подходы к разработке программ обеспечения качества
<b>Уровень 2</b>	порядок организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности
<b>Уровень 3</b>	требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	разрабатывать программы обеспечения качества продукции
<b>Уровень 2</b>	организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности
<b>Уровень 3</b>	организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыками работы с источниками и критической литературой
<b>Уровень 2</b>	навыками поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством
<b>Уровень 3</b>	навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством

**В результате освоения дисциплины "Управление качеством" обучающийся должен:**

<b>3.1 Знать:</b>	
	терминологию в сфере качества;
	содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;
	требования и подходы к разработке программ обеспечения качества.
	методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;
	требования к организации и порядка мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.
<b>3.2 Уметь:</b>	
	описывать объекты показателями качества;
	оценивать уровень качества и конкурентоспособности продукции;
	внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;
	разрабатывать программы обеспечения качества продукции
	организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;
	организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.
<b>3.3 Владеть:</b>	
	навыками работы с источниками и критической литературой;
	навыками поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством
	навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.

#### 1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях

(фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

### **Промежуточная аттестация**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Управление качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Управление качеством" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### **2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Методы управления качеством</b>						
Тема 1.1. Общие основы управления качеством. /Лек/	4	2	УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	
Тема 1.1. Общие основы управления качеством. /Сем зан/	4	4	УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	
Тема 1.1. Общие основы управления качеством. /Ср/	4	12	УК-1	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). /Лек/	4	2	УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2	0	
Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). /Сем зан/	4	2	УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). /Ср/	4	6	УК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM. /Лек/	4	2	УК-1 УК-2 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2	0	

				Л2.3Л3.1 Э4		
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM. /Сем зан/	4	6	УК-1 УК-2 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3. 1 Э1 Э4	0	
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM. /Ср/	4	14	УК-1 УК-2 УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э2	0	
Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм». /Лек/	4	2	УК-1 УК-2 УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э4	0	
Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм». /Сем зан/	4	4	УК-1 УК-2 УК-3	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм». /Ср/	4	8	УК-1 УК-2 УК-3	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции</b>						
Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества. /Лек/	4	2	УК-2 УК-3	Л1.1Л2.2Л3. 1 Э3	0	
Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества. /Сем зан/	4	4	УК-2 УК-3	Л1.1Л2.2Л3. 1 Э1	0	
Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества. /Ср/	4	16	УК-2 УК-3	Л1.1Л2.2Л3. 1	0	
Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции. /Лек/	4	0	УК-1	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции. /Сем зан/	4	2	УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3Л3.1 Э3	0	
Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции. /Ср/	4	8	УК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3	0	

				.1		
Тема 2.3. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции /Лек/	4	2	УК-2 УК-3	Л1.1Л2.2Л3.1 Л3.2	0	
Тема 2.3. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции /Сем зан/	4	2	УК-2 УК-3	Л1.1Л2.2Л3.1 Л3.2	0	
Тема 2.3. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции /Ср/	4	8	УК-2 УК-3	Л1.1Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Управление качеством» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины «Управление качеством» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А. В. Жадан	Управление качеством: учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательных программ магистратуры направлений подготовки 38.04.02 «Менеджмент» и 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Управление проектами») очной / заочной форм обучения (158 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
Л1.2	Самсонова, М. В.	Всеобщее управление качеством : учебное пособие (232 с. )	Ульяновск : УлГТУ, 2014
Л1.3	Колочева, В. В.	Управление качеством услуг: учебное пособие (99 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018

<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В. Кретьова	Производственный менеджмент : учебное пособие (628 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2016
Л2.2	Сажин, Ю. В., Плетнева, Н. П.	Аудит качества : учебное пособие (112 с.)	.Москва : ИНФРА-М, 2014
Л2.3	А. Р. Давыдович	Управление качеством : методическое пособие (56 с.)	Сочи : Сочинский государственный университет, 2020
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	А. В. Жадан	Управление качеством: методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент магистерская программа «Международный менеджмент» (с частичной реализацией на английском языке)» очной формы обучения (29 с.)	Донецк : ДОНАУИГС, 2021
Л3.2	А. В. Жадан	Управление качеством: методические рекомендации к выполнению индивидуальных заданий и для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент магистерская программа «Международный менеджмент» (с частичной реализацией на английском языке)» очной формы обучения (7 с.)	Донецк : ДОНАУИГС, 2021
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	База данных библиотеки ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»	<a href="https://glib.donampa.ru/greenstone3/library">https://glib.donampa.ru/greenstone3/library</a>	
Э2	Научная электронная библиотека elibrary.ru	<a href="http://www.elibrary.ru/defaultx.asp">http://www.elibrary.ru/defaultx.asp</a>	
Э3	bibliotekar.ru	<a href="http://www.bibliotekar.ru">http://www.bibliotekar.ru</a>	
Э4	institutiones.com	<a href="http://institutiones.com">http://institutiones.com</a>	
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Перечень информационных технологий			
– компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;			
– электронные презентации;			
– электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь Zoom – для взаимодействия с обучающимися;			
– дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;			
– Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;			
– электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.			
Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.			

**4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Дисциплина обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых занятий и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 504 учебный корпус № 1.
  - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
  - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся, стационарная доска.
2. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

**РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ****5.1. Контрольные вопросы и задания**

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:

Раздел 1. Методы управления качеством

Тема 1.1. Общие основы управления качеством.

1. Основные термины в сфере управления качеством.
2. Виды и система показателей качества.
3. Системный подход к управлению качеством.
4. Понятие об оптимальном уровне качества.

Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).

1. Принципы концепции TQM.
2. Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA.

Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.

1. Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM.
2. Семь простых инструментов качества.
3. Кружки качества.
4. Стандарты ISO серии 9000.

Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

1. Принципы концепции «Шесть сигм».
2. Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».
3. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.

1. Цель и задачи реализации программ обеспечения качества.
2. Разработка программ обеспечения качества.

Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.

1. Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.
2. Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

Тема 2.3. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

1. Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.
2. Внедрение изменений в требования к качеству продукции.

**5.2. Темы письменных работ**

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ КОМПЕТЕНЦИЙ:

Раздел 1. Методы управления качеством

Тема 1.1. Общие основы управления качеством.

1. Сущность системного подхода к управлению качеством и его реализация на практике.
2. Сущность оптимального уровня качества и его реализация на практике.

Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).

1. Развитие принципов концепции TQM в историческом аспекте.
2. Механизм и методы управления качеством в условиях организации. Цикл PDCA.

Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.

1. Цель, принципы и организация функционирования кружков качества.
2. Цель, принципы и организация функционирования систем качества на базе стандартов ISO серии 9000. Результаты внедрения систем качества в организациях.

Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

1. Цель и принципы концепции «Шесть сигм».
2. Возможности развития дорожной карты совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».
3. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

1.Цель и принципы концепции «Шесть сигм».

2.Возможности развития дорожной карты совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».

3.Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.

1.Цель и задачи реализации программ обеспечения качества в организации..

2.Разработка программ обеспечения качества в организации.

Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.

1.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.

2.Развитие методов оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

Тема 2.3.Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

1.Организация мониторинга потребностей потребителей продукции организации и степени их удовлетворенности.

2.Внедрение изменений в требования к качеству продукции в условиях организации.

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление качеством" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Устные ответы, кейс задачи, доклады, сообщения, реферат, индивидуальное задание, контроль знаний по разделам

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Изучение дисциплины осуществляется по следующим формам: лекции, семинарские занятия и самостоятельная (в том числе индивидуальная) работа обучающегося.

Важным условием для освоения дисциплины в процессе занятий является ведение конспектов, освоение и осмысление терминологии изучаемой дисциплины. Материалы лекционных занятий следует своевременно подкреплять проработкой соответствующих разделов в учебниках, учебных пособиях, научных статьях и монографиях, в соответствии со списком основной и дополнительной литературы.

Дополнительная проработка изучаемого материала проводится во время семинарских занятий, в ходе которых анализируются и закрепляются основные знания, полученные по дисциплине. При подготовке к семинарским занятиям следует использовать основную и дополнительную литературу из представленного списка.

На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

В рамках изучения учебной дисциплины необходимо использовать передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет.

Целями самостоятельной работы обучающегося является:

систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений;

углубление и расширение теоретических знаний;

формирование умения использовать справочную литературу;

формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

развитие исследовательских умений.

Самостоятельная (в том числе индивидуальная) работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, в соответствии с Фондом оценочных средств дисциплины и содержит следующие задания:

для подготовки к *устному опросу* – изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции, изучение рекомендуемых литературных источников, конспектирование источников);

для выполнения *кейс-задач* – анализ деловых ситуаций;

для подготовки и написания *реферата, сообщения, доклада* – работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet (использование аудио- и видеозаписи);

для проведения *контроля знаний по разделам учебной дисциплины* – подведение промежуточных и текущих итогов;

Изучение дисциплины предполагает форму промежуточной аттестации – *экзамен*.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.05 «Управление качеством»**

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа «Международный менеджмент»(с частичной реализацией на английском языке)

Разработчики: А.В. Жадан, зав. кафедрой

Кафедра: менеджмента в производственной сфере

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Управление качеством» разработаны в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки ДНР от 28.06.2021 г. № 87-НП); Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 г. № 952).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки магистров по приобретению теоретических знаний, а так же практических умений и навыков, предъявляемых к обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также то, что дисциплина является конечной и результаты обучения используются при написании магистерской диссертации.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося (УК-1,УК-2,УК-3), формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД, в котором подробно освещены задания и критерии оценки их выполнения).

Компетенции по дисциплине, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, достаточным для успешного овладения дисциплиной.

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Управление качеством» соответствует всем требованиям к реализации программы и могут быть рекомендованы к использованию.



Жадан А.В., доцент

А.В. Кретьова