

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 13.12.2024 08:07:18  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**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

Л.Н. Костина

25.03.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.03.17**

**"Основы управления качеством"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Организационно-правовое регулирование международного бизнеса"**

Квалификация

*Академический бакалавр*

Форма обучения

*заочная*

Общая трудоемкость

*2 ЗЕТ*

Донецк  
2021

Составитель:

канд. техн. наук, проф., зав.каф.

  
Жадан А.В.

Рецензент:

канд. гос. упр, доцент

  
Кретьова А.В.

Рабочая программа учебной дисциплины "Основы управления качеством" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (квалификация «академический бакалавр», «прикладной бакалавр») (приказ Минобрнауки ДНР от 24.08.2016 г. № 859)

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль "Менеджмент внешнеэкономической деятельности", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

Срок действия программы: 2021-2026

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

Протокол от 04.02.2021 № 7

Заведующий кафедрой:

канд.техн.наук, профессор, Жадан А.В.



Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от 02.02.2021 г. № 7

Председатель ПМК:

канд.гос.упр.,доцент Епишенкова А.А.



## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью реализовывать процессы управления организациями различных организационно-правовых форм, решая задачи организационно-управленческой деятельности у будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, стратегического планирования качества и умениями применения на практике методов управления качеством.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Задачей изучения дисциплины является формирование готовности решать профессиональную задачу организационно-управленческой деятельности - участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий на основе формирования профессиональной компетенции (ПК-7) - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.03
<i>1.3.1. Дисциплина "Основы управления качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Основы научных исследований	
Безопасность жизнедеятельности и охрана труда	
Теория организации	
<i>1.3.2. Дисциплина "Основы управления качеством" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Методы принятия управленческих решений	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-2: Способен владеть условиями заключаемых соглашений, договоров и контрактов, с помощью методического и нормативно-правового инструментария реализации управленческих решений</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	терминологию в сфере управления качеством;
<b>Уровень 2</b>	международный и отечественный опыт управления качеством;
<b>Уровень 3</b>	применение систем управления качеством.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	описывать продукцию набором показателей качества;
<b>Уровень 2</b>	применять методы управления качеством;
<b>Уровень 3</b>	применять инструменты управления качеством;
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками работы с литературными источниками;
<b>Уровень 2</b>	навыками работы с нормативной документацией;
<b>Уровень 3</b>	навыками поиска, анализа и систематизации материала.
<b>В результате освоения дисциплины "Основы управления качеством" обучающийся должен:</b>	
<b>3.1 Знать:</b>	
	- основную терминологию в сфере управления качеством;
	- особенности управления качеством на уровне предприятия;
	- отечественный и международный опыт управления качеством;
	- основы применения систем управления качеством;
	- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;
	- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.
<b>3.2 Уметь:</b>	
	- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
	- применять методы управления качеством;

	- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;
	- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их реализации.
<b>3.3 Владеть:</b>	
	Владеть навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
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/практических 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.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
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 "Основы управления качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Основы управления качеством" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Качество и его оценка						
Тема 1. Введение в управление качеством /Лек/	3	0		Л1.1	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Сем зан/	3	0		Л1.1	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Ср/	3	8		Л1.1	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Лек/	3	2		Л1.1Л2.1	0	

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Ср/	3	8		Л1.1Л2.1	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Лек/	3	0		Л1.1	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Ср/	3	8		Л1.1	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Конс/	3	2		Л1.1	0	
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>						
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Лек/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Ср/	3	8		Л1.1Л2.1	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Лек/	3	2		Л1.1	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Сем зан/	3	2		Л1.1	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Ср/	3	10		Л1.1	0	

/Конс/	3	2		Л1.1	0	
<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>						
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Лек/	3	0		Л1.1	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Ср/	3	8		Л1.1	0	
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Лек/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Сем зан/	3	0		Л1.1Л2.1	0	
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Ср/	3	8		Л1.1Л2.1	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>Основные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины:  Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки). Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи. В частности, применяются: традиционные образовательные технологии в комбинации с технологиями мультимедийного и электронного обучения, инновационные методы.</p> <p>Виды технологий и методов, применяемых при изучении дисциплины  Вид технологии и/или метода  Традиционные образовательные технологии      Технология объяснительно-иллюстративного обучения  Технология балльно-рейтингового контроля  Комбинированные технологии      Технологии мультимедийного обучения (использование презентаций)  Технологии электронного обучения (использование ресурсов ЭБС)  Инновационные методы      Имитационное моделирование</p>
---

### 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	Основы управления качеством : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили : «Менеджмент в производственной сфере», «Маркетинг», «Логистика», «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Менеджмент непроизводственной сферы», «Управление международным бизнесом», «Управление малым бизнесом») очной / заочной форм обучения (118 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

## 2. Дополнительная литература

	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

### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

При изучении дисциплины программное обеспечение не применяется. В качестве информационно справочной системы может быть использован Портал дистанционного обучения ДОНАУИГС <https://elearn.donampa.ru/>

### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимое материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает:

- наличие библиотечного фонда литературы по дисциплине (учебники и учебные пособия, журналы);
- наличие аудиторий, пригодных в техническом и санитарно-эксплуатационном плане для проведения занятий, оснащенных необходимым мультимедийным оборудованием (проектор, экран), а также компьютерной техникой (компьютер/ноутбук), обеспечивающей, в том числе, возможность выхода в Интернет;

- наличие доступного для студента выхода в Интернет. При использовании электронных изданий для самостоятельной работы студент должен располагать рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемой дисциплины.

Для проведения тестирования по отдельным темам и разделам дисциплины используется раздаточный материал.

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:

Раздел 1. Качество и его оценка

1. Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде
2. Системный подход к управлению качеством
3. Основные термины в сфере качества согласно МС ISO 9000: 2015
4. Виды показателей качества.
5. Системы показателей качества продукции и процессов
6. Оценка уровня качества продукции
7. Зарубежный опыт управления качеством
8. Отечественный опыт управления качеством

Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством

9. Механизм и методы управления качеством продукции

10. Понятие о контроле качества

11. Семь инструментов контроля качества

Раздел 3. Современные методы управления качеством

12. Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции

13. Стратегическое планирование качества

14. Концепция "Всеобщее (Тотальное) управления качеством"

15. Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.

16. Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.

## **5.2. Темы письменных работ**

Раздел 1. Качество и его оценка

Тема 1. Введение в управление качеством

1. Развитие причин, побудившие ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции.
2. Реализация комплексного (системного) подхода к управлению качеством.

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка

1. Эволюция основной терминологии в сфере качества.
2. Эволюция методов оценки уровня качества.

Тема 3. Опыт управления качеством

1. Развитие зарубежного управления качеством.
2. Развитие отечественного управления качеством.

Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством

Тема 4. Механизм и методы управления качеством

1. Современные механизмы управления качеством.
2. Эволюция методов управления качеством.

Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции

1. Совершенствование методов контроля качеством.
2. Развитие методов анализа качества продукции.

Раздел 3. Современные методы управления качеством

Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.

1. Качество как основная составляющая конкурентоспособности.

Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

1. Основные инструменты реализации концепция Всеобщего управления качеством.
2. Эволюция международной стандартизации в сфере управления качеством.

## **5.3. Фонд оценочных средств**

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

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

Текущий контроль проводится на семинарских занятиях, преподавателем, который их проводит. Задания могут быть предъявлены студенту, как в письменной, так и устной форме. Собирает, обрабатывает и предъявляет результаты оценивания преподаватель, проводящий семинарские занятия.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок. Проводится как в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), так и в форме письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы (индивидуальные задания и рефераты).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГОУ ВПО «ДонАУиГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики».

### **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**

Рабочая программа дисциплины обеспечена:

- фондом оценочных средств;

- методическими рекомендациями по выполнению индивидуальных заданий;

- методическими рекомендациями по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы студентов по учебной дисциплине / методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.

