



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования**  
**«Волгоградский государственный технический университет»**

**Себряковский филиал**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор СФ ВолгГТУ

С.Е. Карпушова

« 31 » мая 2023 г.



**Управление качеством**  
**рабочая программа дисциплины (модуля, практики)**

Закреплена за кафедрой  
Учебный план  
Профиль

**Экономика и финансы**  
**38.03.01 Экономика**  
**Экономика предприятий и организаций**

Квалификация  
Срок обучения  
Форма обучения

**бакалавр**  
**3г 6м**  
**очно-заочная, ускоренное на базе СПО**

Общая трудоемкость

**4 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

**зачеты: 4**

**Распределение часов дисциплины (модуля, практики) по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Лабораторные				
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	24	24	24	24
Сам. работа	120	120	120	120
Часы на контроль				
Итого	144	144	144	144

## ЛИСТ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Разработчик(и) программы:

к.с.н., заведующий кафедрой ЭиФ, Карпушова С.Е.

Рабочая программа дисциплины (модуля, практики)

**Управление качеством**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020г. №954)

составлена на основании учебного плана:

38.03.01 Экономика

Профиль: Экономика предприятий и организаций

утвержденного учёным советом вуза от 31 мая 2023 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Экономика и финансы**

Протокол от 6 апреля 2023 № 8.

к. с. н., доцент Карпушова С.Е.



Рабочая программа одобрена на заседании УМС

Протокол от 26 апреля 2023 № 6.

к. э. н., доцент Пацюк Е. В.



<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ). ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА (ФОРМЫ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ</b>
Цель изучения дисциплины (модуля, практики) «Управление качеством:
ознакомление студентов с концептуальными основами управления качеством как современной комплексной науки; формирование экономического мировоззрения на основе знания особенностей управления качеством.
Основными задачами изучения дисциплины (модуля, практики) являются:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование знаний и умений для осуществления работ по управлению качеством: эксплуатации продукции, процессов производства продукции и оказания услуг, проектирования продукции и услуг, ресурсов организации;</li> <li>- усвоение теоретических основ управления качеством на основе разработок зарубежных и отечественных ученых и практиков;</li> <li>- представление о современных инструментах по организации управления качеством.</li> </ul>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Менеджмент
2.1.2	Микроэкономика
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Инновационный менеджмент
2.2.2	Управление проектами

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)</b>
<b>ОПК-4: Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;</b>
<i>ОПК-4.1: Знать: финансово-экономические цели деятельности организации (предприятия).</i>
Результаты обучения: знает теоретические и методологические основы управления качеством продукции и услуг; специфику управления качеством на рынке товаров и услуг; основные системы менеджмента качества и способы их формирования; положения стандартов в области менеджмента качества; возможности для формирования устойчивых конкурентных преимуществ компаний на основе менеджмента качества.
<i>ОПК-4.2: Уметь: оценивать последствия альтернативных вариантов решения поставленных профессиональных задач; разрабатывает и обосновывает варианты их решения с учетом критериев экономической эффективности, оценки рисков и возможных социально-экономических последствий; прогнозировать ответное поведение других заинтересованных сторон/участников стратегического взаимодействия (конкурентов, партнеров, подчиненных и др.) на принимаемые организационно-управленческие решения.</i>
Результаты обучения: умеет проводить оценку качества услуг; разрабатывать план мероприятий по внедрению СМК в деятельность компании; планировать и оценивать результаты функционирования СМК.
<i>ОПК-4.3: Иметь навыки: применения финансово-обоснованных организационно-управленческих решений в своей профессиональной деятельности.</i>
Результаты обучения: владеет инструментами и методами оценки качества услуг; методами, приемами, инструментариями управления качеством в компании.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Форма контроля
1	Введение в теорию менеджмента качества. Понятие качества. Эволюционное развитие. Анализ подходов к «понятию качество». Разница понятий «качество товара» и «качество услуги». Детерминанты качества товара и услуг. Методы оценки качества услуг. Эволюционное развитие менеджмента качества. /Лек/	4	1	Ко

2	Идеология Total Quality Management: понятие, принципы, инструменты Понятие всеобщего управления качеством. Принципы идеологии. Ориентация на потребителя. Ориентация на процессы. Непрерывное улучшение процессов. Вовлеченность в работу всех. Базирование решений на основе фактов. Ответственность высшего руководства. /Лек/	4	1	Ko
3	Инструментальные средства TQM. Понятие и виды контроля в рамках TQM Семь инструментов контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, диаграмма Парето, причинно-следственные диаграммы, контрольные карты. Инструменты управления: алгоритмирование, мозговой штурм, древовидные и стрелочные диаграммы, модель Кано. Методы управления качеством: наделение работников полномочиями, метод сравнения (benchmarking), реинжиниринг. Сферы приложения методов управления качеством и области практического применения. /Лек/	4	1	Ko
4	Стандартизация и сертификация в менеджменте качества. История развития стандартов качества. Виды стандартов в области качества. Функции стандартизации. Как правильно читать стандарт? /Лек/	4	1	Ko
5	Понятие стандартов ISO серии 9000. Виды и структура. Структура базовых стандартов ISO 9000. Обеспечение соответствия Системы Качества требованиям стандарта ISO 9000 как первоочередное требование при проведении сертификации. Стандарты ISO серии 9000 и TQM. /Лек/	4	1	Ko
6	Система менеджмента качества. Понятие системы менеджмента качества. Виды систем менеджмента качества. Ее функции Процедура создания системы менеджмента качества. /Лек/	4	1	Ko
7	Понятие аудит системы менеджмента качества. Виды и процедура проведения. Что такое аудит? Какие виды аудита бывают? Функции аудита. Стандарты проведения аудита СМК. Кто и как проводит аудит? /Лек/	4	1	Ko
8	Модели национальных премий в области качества Что такое премия в области качества? Модель премии Болдриджа. Европейская премия качества (EQA). Премия правительства РФ. Проведение самооценки на основе модели премии. /Лек/	4	1	Ko
9	Тема 1. Основные понятия, цели и принципы управления качеством Цель: рассмотрение основных понятий, целей и принципов управления качеством. Содержание: Основные понятия качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Цели, принципы управления. /Пр/	4	2	Ko
10	Тема 2. Определение взаимосвязи между входными и выходными параметрами качества Цель: формирование понимания студентами, насколько важным является правильное определение входных параметров любого процесса для обеспечения соответствующего качества выходных параметров продукции (работ, услуг) Содержание: Сущность понятий «нужды», «потребности», «спрос», «товар», «ценность товара» Понятие «уровень удовлетворенности покупателей». Модель «индексация степени удовлетворенности покупателей» (рассмотрение примера применения модели). Суть процессного подхода в управлении качеством. Определение входных и выходных параметров качества на различных примерах /Пр/	4	2	K

11	Тема 3. Развертывание функции качества (Quality Function Deployment — QFD) Цель: приобретение практических навыков применения развертывания функции качества (QFD). Содержание: Основные понятия и этапы применения QFD-методологии. Цели и задачи использования QFD-методологии. Примерный порядок применения QFD –методологии Пример применения QFD -методологии для улучшения качества товара. /Пр/	4	2	К
12	Тема 4. Оценка качества продукции. Выборочный контроль при исследовании надежности Цель: рассмотрение основных понятий оценки качества продукции и приобретение практических навыков оценки качества продукции. Содержание: Основные показатели оценки качества продукции. Дифференциальный метод оценки качества продукции. Комплексный метод оценки качества продукции Смешанный метод оценки качества продукции. Цель: рассмотрение основных понятий контроля надежности продукции и приобретение практических навыков определения надежности продукции. Основные понятия в области технического обеспечения надежности. Показатели надежности. Примеры решения задач определения надежности продукции /Пр/ /Пр/	4	2	К
13	Тема 5. Сущность гистограммы как метода контроля качества. Сущность временных рядов как метода контроля качества Цель: приобретение практических навыков построения и анализа гистограмм. Тема 6. Примеры оценки качества продукции посредством построения гистограмм Цель: приобретение практических навыков построения и анализа временных рядов для оценки качества продукции. Содержание: Понятие временных рядов. Алгоритм построения временных рядов Примеры оценки качества продукции посредством построения временных рядов. /Пр/	4	2	Ко
14	Тема 7. Сущность диаграммы Парето, причинно-следственной, контрольных листов и контрольных карт, диаграммы рассеяния как метода контроля качества Цель: приобретение практических навыков построения и анализа диаграммы Парето для оценки качества продукции. Содержание: Понятие диаграммы Парето. Алгоритм построения диаграммы Парето. Тема 8. Примеры оценки качества продукции посредством построения диаграммы Парето Цель: приобретение практических навыков построения и анализа причинно-следственной диаграммы для оценки качества продукции. Содержание: Понятие причинно-следственной диаграммы (диаграмма Исикавы). Алгоритм построения причинно-следственной диаграммы. /Пр/	4	2	Ко
15	Тема 9. Примеры оценки качества продукции посредством построения причинно-следственной диаграммы Цель: приобретение практических навыков построения и анализа контрольных листов и контрольных карт для оценки качества продукции. Содержание: Понятие контрольных листов, контрольных карт. Алгоритм построения контрольных листов, контрольных карт. Тема 10. Примеры оценки качества продукции посредством построения и анализа контрольных листов, контрольных карт Цель: приобретение практических навыков построения и анализа диаграммы рассеяния для оценки качества продукции. Содержание: Понятие диаграммы рассеяния. Алгоритм построения диаграммы рассеяния. Примеры оценки качества продукции посредством построения диаграммы рассеяния /Пр/	4	2	Ко

16	Тема 11. Повышение качества на основе подхода 5W2H. Составление блок-схемы процесса. Метод «6σ» («6 сигм») в управлении качеством продукции Цель: приобретение практических навыков применения подхода 5W2H и построения блок-схемы процесса. Содержание: Понятие подхода 5W2H. Алгоритм составления блок-схемы процесса Примеры построения блок-схемы процесса. Тема 12. Метод мозгового штурма (мозговой атаки) при поиске путей повышения качества продукции Цель: приобретение практических навыков применения метода мозгового штурма (мозговой атаки). Содержание: Понятие метода мозгового штурма (мозговой атаки). Применение метода мозгового штурма (мозговой атаки) для повышения качества продукции смещении среднего значения относительно центра нормального распределения. /Пр/	4	2	К
17	Выполнение домашнего задания /Ср/	4	30	К
18	Изучение теоретического материала /Ср/	4	30	Ко
19	Подготовка к текущему контролю успеваемости /Ср/	4	30	Ко
20	Подготовка к контрольному опросу /Ср/	4	30	Ко

Примечание. Формы контроля: Эк - экзамен, К - контрольная работа, Ко - контрольный опрос, 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 представлен в Приложении к рабочей программе ( <a href="https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/FOSv2.docx">https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/FOSv2.docx</a> )				
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)				
6.1 Рекомендуемая литература				
6.1.1 Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Электронный адрес
Л1.1	Николаев, Н.С.	Управление качеством. Практикум: учебное пособие	КноРус, 2021	Эбс book.ru <a href="https://book.ru/book/938228">https://book.ru/book/938228</a>
Л1.2	Мельников В.П.	Управление качеством для технических направлений: учебник	КноРус, 2020	Эбс book.ru <a href="https://book.ru/book/932709">https://book.ru/book/932709</a>
6.1.2 Дополнительная литература (включая периодические издания)				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Электронный адрес
Л2.1	Аристов О.В.	Управление качеством: Учебник	ИНФРА-М, 2009	
Л2.2	Агарков А.П.	Управление качеством: Учебное пособие	Дашков и К, 2009	
Л2.3	Карпушова С.Е.	Управление качеством (м.): Учебно-методическое пособие	СФ ВолгГАСУ, 2011	
Л2.4	Карпушова С.Е.	Управление качеством: учебное пособие	СФ ВолгГСУ, 2010	
6.1.3 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Электронный адрес
Л3.1	Карпушова С.Е.	Конспект лекций	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2021	<a href="https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1293.doc">https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1293.doc</a>

ЛЗ.2	Карпушова С.Е.	Презентации лекций	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2021	<a href="https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1294.rar">https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1294.rar</a>
ЛЗ.3	Карпушова С.Е.	Методические указания для обучающихся по освоению экономических дисциплин	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2021	<a href="https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1295.doc">https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1295.doc</a>
ЛЗ.4	Карпушова С.Е.	Методические указания для обучающихся по освоению экономических дисциплин	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2021	<a href="https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1296.doc">https://rpd.sfvstu.ru/attach/14/949/MU-1296.doc</a>
<b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
Э.1	<a href="http://cloud.sfvstu.ru/">http://cloud.sfvstu.ru/</a>			
Э.2	<a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/">http://profstandart.rosmintrud.ru/</a>			
Э.3	<a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a>			
Э.4	<a href="http://www.kpms.ru">http://www.kpms.ru</a>			
Э.5	<a href="http://www.sfvstu.ru/sveden/education">http://www.sfvstu.ru/sveden/education</a>			
<b>6.3 Перечень программного обеспечения</b>				
ПО.1	Программное обеспечение не требуется			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>				
ИС.1	ЭБС «Лань», <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>			
ИС.2	ЭБС «Book.ru», <a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a>			
ИС.3	Электронная библиотека «Grebennikon», <a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>			
ИС.4	Некоммерческая интернет-версия системы КонсультантПлюс, <a href="https://www.consultant.ru/online/">https://www.consultant.ru/online/</a>			
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)/ОБОРУДОВАНИЕ</b>				
7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / Учебная доска, учебная мебель.			
7.2	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (Медиазал) / Учебная мебель, компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета			
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ)</b>				
<p>Организация образовательного процесса по данной дисциплине регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет дисциплины (переаттестации ее части), если она была освоена в процессе предшествующего обучения. Перезачёт (переаттестации ее части) освобождает обучающегося от необходимости повторного освоения дисциплины (полностью или частично).</p> <p>Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и практическими занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в электронной информационной образовательной среде. Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана. На первой лекции лектор информирует студентов о рекомендуемой литературе и электронных источниках информации по дисциплине, с указанием, какой учебник (учебное пособие) является базовым.</p> <p>Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы дисциплины.</p> <p>Основной формой проведения практических занятий является решение конкретных задач.</p> <p>Самостоятельная работа студентов включает изучение законспектированного на лекционных занятиях материала, дополнение его с учетом рекомендованной по данной теме литературы, самостоятельную подготовку к лабораторным работам, самостоятельное выполнение и оформление заданий контрольной работы, аналогичных выполненным на занятиях. Перечень методических указаний для освоения дисциплины представлен в таблице 6.1.3</p> <p>В течение семестра для студентов проводятся групповые текущие консультации по учебной дисциплине.</p>				

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн), в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ (при необходимости).

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств. Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов