



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

Себряковский филиал



УТВЕРЖДАЮ

Директор СФ ВолгГТУ

С.Е. Карпушова

«31» августа 2026 г.

Управление качеством
рабочая программа дисциплины

Закреплена за кафедрой
Учебный план
Профиль

Экономика и финансы
38.03.02 Менеджмент
Производственный менеджмент

Квалификация
Срок обучения
Форма обучения

бакалавр
4г 6м
очно-заочная

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачеты: 9

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	9 (5.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Лекции	10	10	10	10
Лабораторные				
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	22	22	22	22
Сам.работа	86	86	86	86
Часы на контроль				
Итого	108	108	108	108

ЛИСТ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Разработчик(и) программы:

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

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

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

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 Менеджмент

Профиль: Производственный менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 31 августа 2026 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика и финансы

Протокол от 11 июня 2026 № 10.

к.с.н., доцент Карпушова С.Е.



Рабочая программа одобрена на заседании УМС

Протокол от 18 июня 2026 № 9.

к.т.н., доцент Крутилин А.А.



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА (ФОРМЫ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ	
Цель изучения дисциплины «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 являются:	
- формирование знаний и умений для осуществления работ по управлению качеством: эксплуатации продукции, процессов производства продукции и оказания услуг, проектирования продукции и услуг, ресурсов организации; - усвоение теоретических основ управления качеством на основе разработок зарубежных и отечественных ученых и практиков; - представление о современных инструментах по организации управления качеством	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Маркетинг
2.1.2	Управление проектами
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
<i>УК-2.1: Знать: виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</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 пре-имущества компаний на основе ме-неджмента качества.	
<i>УК-2.2: Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; выбирать оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения.</i>	
Результаты обучения: умеет: проводить оценку качества услуг; разрабатывать план мероприятий по внедрению СМК в деятельность компании; планировать и оценивать результаты функционирования СМК.	
<i>УК-2.3: Владеть: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.</i>	
Результаты обучения: владеет инструментами и методами оценки качества услуг; методами, приемами, инструментариями управления качеством в компании.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ				
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/	9	2	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/	9	2	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/	9	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/	9	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/	9	1	Ko
6	Система менеджмента качества. Понятие системы менеджмента качества. Виды систем менеджмента качества. Ее функции Процедура создания системы менеджмента качества. /Лек/	9	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/	9	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/	9	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/	9	1	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/	9	1	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/	9	1	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/	9	1	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 для оценки качества продукции. Содержание: 1. Понятие гистограммы 2. Алгоритм построения гистограммы /Пр/	9	1	Ко
14	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/	9	1	Ко
15	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 /Пр/	9	1	Ко
16	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). Алго-ритм построения причинно-следственной диаграммы. /Пр/	9	1	Ко
17	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. /Пр/	9	1	Ко

18	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/	9	1	Ко
19	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. /Пр/	9	1	К
20	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 смещения среднего значения относительно центра нормального распределения. /Пр/	9	1	Ко
21	Подготовка к текущему контролю успеваемости /Ср/	9	22	Ко
22	Выполнение домашнего задания /Ср/	9	20	К
23	Изучение теоретического материала /Ср/	9	30	Ко
24	Подготовка к контрольному опросу /Ср/	9	14	Ко

Примечание. Формы контроля: Эк - экзамен, К - контрольная работа, Ко - контрольный опрос, 3 - 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 (https://rpd.sfvstu.ru/attach/54/3976/FOSv2.docx)	
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
6.1 Рекомендуемая литература	
6.1.1 Основная литература	
Л1.1	Управление качеством : учебник / С. А. Зайцев, И. Е. Парфеньева, Е. С. Блинкова [и др.] ; под общ. ред. С. А. Зайцева. — Москва : КноРус, 2026. — 425 с. — ISBN 978-5-406-15274-4. — URL: https://book.ru/book/959455
Л1.2	Управление качеством для технических направлений : учебник / Мельников В.П., под ред. и др. — Москва : КноРус, 2020. — 375 с. — ISBN 978-5-406-07465-7. — URL: https://book.ru/book/932709
Л1.3	Николаев, Н.С. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Николаев Н.С. — Москва : КноРус, 2021. — 168 с. — ISBN 978-5-406-05413-0. — URL: https://book.ru/book/938228
6.1.2 Дополнительная литература (включая периодические издания)	
Л2.1	Карпушова, С.Е. Управление качеством : учебное пособие / С. Е. Карпушова. - Михайловка : СФ ВолгГСУ, 2010. - 80 с. - б/ц. 5 экз.
Л2.2	Агарков, А.П. Управление качеством : Учебное пособие / А. П. Агарков ; А.П.Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М : Дашков и К, 2009. - 228 с. - Библиогр. с. 166-169. - ISBN 978-5-394-00163-5 5
Л2.3	Карпушова, С.Е. Управление качеством (м.) : Учебно-методическое пособие / С. Е. Карпушова. - Михайловка : СФ ВолгГАСУ, 2011. - 60 с 5 экз.
Л2.4	Аристов, О.В. Управление качеством : Учебник / О. В. Аристов ; О.В.Аристов. - М : ИНФРА-М, 2009. - 239 с. : ил. - Библиогр. с. 237-238. - ISBN 978-5-16-001953-6 5 экз.

6.1.3 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Электронный адрес
ЛЗ.1	Карпушова С.Е.	Конспект лекций	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2026	https://rpd.sfvstu.ru/attach/54/3976/MU-2752.doc
ЛЗ.2	Карпушова С.Е.	Презентации лекций	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2026	https://rpd.sfvstu.ru/attach/54/3976/MU-2753.rar
ЛЗ.3	Карпушова С.Е.	Презентации лекций	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2026	https://rpd.sfvstu.ru/attach/54/3976/MU-2754.doc
ЛЗ.4	Карпушова С.Е.	Презентации лекций	СФ ВолгГТУ кафедра ЭиФ, 2026	https://rpd.sfvstu.ru/attach/54/3976/MU-2755.doc
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	http://cloud.sfvstu.ru/			
Э.2	http://profstandart.rosmintrud.ru/			
Э.3	http://www.edu.ru/			
Э.4	http://www.kpms.ru			
Э.5	http://www.sfvstu.ru/sveden/education			
6.3 Перечень программного обеспечения				
ПО.1	Программное обеспечение не требуется			
6.4 Перечень информационных справочных систем				
ИС.1	ЭБС «Лань», https://e.lanbook.com/			
ИС.2	ЭБС «Book.ru», https://www.book.ru/			
ИС.3	Электронная библиотека «Grebennikon», https://grebennikon.ru/			
ИС.4	Некоммерческая интернет-версия системы КонсультантПлюс, https://www.consultant.ru/online/			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ/ОБОРУДОВАНИЕ				
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			
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ				
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). 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. Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы дисциплины. Основной формой проведения практических занятий является решение конкретных задач. 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				

В течение семестра для студентов проводятся групповые текущие консультации по учебной дисциплине.

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 производится 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 needs 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.