

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.08.2025 16:37:59

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd863143809e247ca5b2k

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Автономная некоммерческая организация

«Образовательная организация высшего образования»

«Университет экономики и управления»

Факультет экономики, управления и юриспруденции

Кафедра управления и бизнес-информатики

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе



Г.П. Узунова

20 29 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б1.В.09 Управление качеством

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Образовательная программа

Специалист по управлению организацией

Квалификация выпускника: бакалавр

Для всех
форм обучения

г. Симферополь, 2025

Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
Б1. В.09	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Цель изучения дисциплины	Формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ПК-2
Содержание дисциплины	Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством Тема 2. Система и инструменты управления качеством на предприятии Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции. Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг Тема 5. Всеобщее управление качеством
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)
Форма промежуточной аттестации	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5. Контроль качества освоения дисциплины	9
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	9
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	9
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	10
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	11
11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	11
12. Приложение к РПД	

1. ЦЕЛЬ И ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА

Целью изучения дисциплины Б1.В.09 Управление качеством является формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций. В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способен управлять процессами планирования деятельности организации на уровне структурного подразделения	ПК-2.1. Знает теоретические и методические основы планирования деятельности организации и ее структурных подразделений на основе правовой и нормативной базы, внутренних регламентов деятельности экономического субъекта. ПК-2.2. Умеет разрабатывать годовые и оперативные планы деятельности структурных подразделений организации, оценивать их эффективность на основе типовых методик в области планирования производства. ПК-2.3. Владеет навыками руководства планированием деятельности структурных подразделений организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина Б1.В.09 Управление качеством относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Дисциплины (модули) учебного плана ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Специалист по управлению организацией» Дисциплина Управление качеством изучается обучающимися очной формы обучения в 6 семестре, очно-заочной формы обучения – в 6 семестре.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые сформированы в процессе изучения предшествующих дисциплин: Инновационный менеджмент, Управление человеческими ресурсами, Корпоративная социальная ответственность.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины Управление качеством, будут необходимы для углубленного и осмысленного восприятия дисциплин: Управление рисками, Управление конкурентоспособностью, Современный стратегический анализ.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина Менеджмент, включает: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (Организационно-управленческий).

Типы задач и задачи профессиональной деятельности, к которым готовится обучающийся, определены учебным планом, а именно:

- управление деятельностью структурных подразделений организации, участие в разработке и принятии управленческих решений;
- организация управления бизнес-процессами, с учетом рисков, присущих этим

процессам;

- участие в осуществлении контроля выполнения бизнес-процессов организации, выполнения плановых показателей в профильной области деятельности;

- управление штатным персоналом, организация работы исполнителей для осуществления конкретных видов работ с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий принимаемых решений;

- мотивирование и стимулирование персонала;

- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей группы;

- участие в разработке проектных решений в области профессиональной деятельности, планирование и подготовка предложений и мероприятий по их реализации;

- организация документального оформления решений в профессиональной деятельности

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часа.

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы 108 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	38
Аудиторная работа (всего):	38
Лекции	26
Семинары, практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	70
Курсовая работа	-
Зачет	+

Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы 108 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	28
Аудиторная работа (всего):	28
Лекции	18
Семинары, практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	80
Курсовая работа	-

Зачет	+
-------	---

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ОЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
1.	Сущность качества и методы управления качеством	22	22	6	4	2	2	14	16
2.	Система и инструменты управления качеством на предприятии	20	20	4	2	2	2	14	16
3.	Стандартизация и сертификация продукции	20	22	4	4	2	2	14	16
4.	Защита прав потребителей товаров и услуг	22	22	6	4	2	2	14	16
5.	Всеобщее управление качеством	24	22	6	4	4	2	14	16
	Всего по дисциплине	108	108	26	18	12	10	70	80
	Контроль	+	+						
	Итого	108	108						

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы

Тема 2. Система управления качеством на предприятии

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей. Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная

сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 5. Всеобщее управление качеством

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

4.3. Содержание практических занятий (очная форма обучения)

Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством (2 часа) 1. Понятие качества. 2. Эволюция качества. 3. Показатели качества.
Тема 2. Система управления качеством на предприятии (2 часа). 1. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. 2. Петля качества. 3. Основные составляющие качества для потребителей.
Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции (2 часа) 1. Метрологическое обеспечение и его цели. 2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. 3. Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.
Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг (2 часа) 1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. 2. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. 3. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации.
Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения (4 часа) 1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). 2. Содержание концепции всеобщего управления качеством. 3. Комплексное и тотальное управление качеством.

4.4. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством 1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. 2. Организационно-распорядительные методы. 3. Инженерно-технологические методы. 4. Экономические методы. 5. Социально-психологические методы
Тема 2. Система управления качеством на предприятии 1. Сущность и объекты технического контроля 2. Виды технического контроля 3. Методы количественной оценки уровня качества. 4. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции

1. Экономические проблемы стандартизации.
2. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.
3. Понятие и классификация признаков сертификации продукции.
4. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация.
5. Сертификация третьей стороной. Система сертификации.
6. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг

1. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ.
2. Общества защиты прав потребителя.
3. Судебная защита потребителей.
4. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения

1. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг.
2. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).
3. Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

5. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления». Вид промежуточной аттестации – зачет. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный зачет.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведен в приложении к РПД.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Серков, Л. Н. Управление качеством: Опорный конспект лекций. / Л.Н. Серков. — Симферополь: АНО «ООВО «УЭУ», 2024. - 96 с. – Текст: непосредственный.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ***а) основная учебная литература:***

1. Герасимов М.М. Управление качеством: конспект лекций / Герасимов М.М., Цыпин П.Е. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 149 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116002.html> (дата обращения: 19.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Иванова Е.А. Управление качеством: учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Менеджмент», «Торговое дело» и «Экономика» / Иванова Е.А., Шлеин В.А. — Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 54 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115905.html> (дата обращения: 19.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Мирный В.И. Управление качеством на предприятии: учебное пособие / Мирный В.И., Голубева О.А., Димитров В.П. — Ростов-на-Дону: Донской государственный

технический университет, 2020. — 83 с. — ISBN 978-5-7890-1734-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117773.html> (дата обращения: 19.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература:

1. Управление качеством: методическое пособие /. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. — 56 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106596.html> (19.01.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Информационно-правовой портал «Гарант»: официальный сайт. — URL: <http://www.garant.ru> — Текст: электронный.

2. Цифровой образовательный ресурс «IPRsmart»: официальный сайт. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> — Текст: электронный.

3. Научный журнал «Молодой ученый»: официальный сайт. - URL: <https://moluch.ru/> - Текст: электронный

4. Российский журнал менеджмента: официальный сайт. - URL: <https://rjm.spbu.ru/> - Текст: электронный

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При проведении лекций, семинарских (практических) занятий, самостоятельной работе обучающихся применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения обучающихся в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

- творческое задание. Выполнение творческих заданий требует от обучающегося воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода;

- групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

В ходе освоения дисциплины при проведении контактных занятий используются следующие формы обучения, способствующие формированию компетенций: лекции-дискуссии; кейс-метод; решение задач; ситуационный анализ; обсуждение рефератов и докладов; разработка групповых проектов; встречи с представителями государственных и общественных организаций.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- *программы, обеспечивающие доступ в сеть «Интернет» (например, «Google chrome»);

- *программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

- *программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала, ноутбуки Asus, Lenovo.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Microsoft, Windows, Microsoft Office, LibreOffice, Архиватор 7-zip, Adobe Reader, КонсультантПлюс, Kaspersky Security, VLC, Media Player, Прометей.