

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

ФИО: Узунов Федор Владимирович

**«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

Должность: Ректор

**«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

Дата подписания: 01.09.2024 17:47:07

Уникальный программный ключ:

**Факультет экономики, управления и юриспруденции**

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

**Кафедра «Управление и бизнес-информатика»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Проректор по организации

учебного процесса

/ Н.С. Узунова

«01» февраля 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

**Управление качеством**

Направление подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

Профиль

**Специалист по управлению организацией**

Квалификация выпускника

*Бакалавр*

Для всех

форм обучения

Симферополь 2024

<b>АННОТАЦИЯ</b>	
Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
<b>Б1. В.09</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ</b>
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 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

## 1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата

Целью изучения дисциплины «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. <b>Знает</b> 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. <b>Умеет</b> разрабатывать годовые и оперативные планы деятельности структурных подразделений организации, оценивать их эффективность на основе типовых методик в области планирования производства. ПК-2.3. <b>Владеет</b> 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».

## 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 трудоёмкость 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 трудоёмкость 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 трудоёмкость 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 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	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>70</b>	<b>80</b>
	Контроль	+	+						
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>						

## 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)

<b>Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством (2 часа)</b> 1. Понятие качества. 2. Эволюция качества. 3. Показатели качества.
<b>Тема 2. Система управления качеством на предприятии (2 часа).</b> 1. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. 2. Петля качества. 3. Основные составляющие качества для потребителей.
<b>Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции (2 часа)</b> 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.
<b>Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг (2 часа)</b> 1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. 2. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. 3. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации.
<b>Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения (4 часа)</b> 1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). 2. Содержание концепции всеобщего управления качеством. 3. Комплексное и тотальное управление качеством.

### Содержание самостоятельной работы

<b>Тема 1. Сущность качества и методы управления качеством</b> 1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. 2. Организационно-распорядительные методы. 3. Инженерно-технологические методы. 4. Экономические методы. 5. Социально-психологические методы
<b>Тема 2. Система управления качеством на предприятии</b> 1. Сущность и объекты технического контроля 2. Виды технического контроля 3. Методы количественной оценки уровня качества. 4. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.
<b>Тема 3. Стандартизация и сертификация продукции</b> 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.
<b>Тема 4. Защита прав потребителей товаров и услуг</b> 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.
<b>Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию</b>

### **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», 2019. - 76 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: 25.09.2023). — 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: 25.09.2023). — 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: 25.09.2023). — 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> (дата обращения: 25.09.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**



## **9. Методические указания для обучающихся по освоению 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

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.