

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 20.07.2023 16:24:49
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиала) СКФУ
М.В. Мартыненко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки	38.03.02 – Менеджмент	
Направленность (профиль)	Управление бизнесом	
Год начала обучения	2023	
Форма обучения	Очная	Очно-заочная
Реализуется в семестре	<u>7</u>	<u>8</u>

Разработано
Доцентом кафедры
экономики, менеджмента и
государственного управления
Пархоменко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование профессиональных компетенций (ПК-1, ПК-5) будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль: Управление бизнесом) в области управления качеством.

Основными задачами дисциплины «Управление качеством» являются:

- ознакомление студентов с базовыми ценностями мировой культуры в области качества, с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества;
- изучение статистических методов управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.02 Менеджмент (профиль: Управление бизнесом) и реализуется в 7 семестре ОФО и 8 семестре ОЗФО.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-1. Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства	ИД-2. ПК-1. Формирует концепцию и планирует реализацию процесса тактического планирования управления и организации производства;	Понимает концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства, осуществляет процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организацию их выполнения и регулирования производства, организует работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации
ПК-5. Способен осуществлять стратегический анализ, разработку и осуществление стратегии бизнеса	ИД-1 ПК – 5 Способен использовать принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений применительно к управлению производственной деятельностью организации;	Применяя знания о принципах разработки стратегических, тактических и оперативных решений, осуществляет управление производственной

		деятельностью организации
--	--	---------------------------

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: ___4___ з.е. 108 астр.ч.	ОФО, в астр. часах	ОЗФО, в астр. часах
Контактная работа:	40,5	10,5
Лекции/из них практическая подготовка	13,5/-	4,5/-
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	27/-	6/-
Самостоятельная работа	67,5	97,5
Формы контроля		
Зачет с оценкой	+	+
Реферат	+	-

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				очно-заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции 1. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента 2. История развития теории и практики управления качеством. 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. 4. Классификация показателей качества продукции. 5. Методы определения показателей качества	ИД-2 ПК-1 ИД-1 ПК-5	1,5	3	-	7,5	1,5	1,5	-	10

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2	Тема 2. Системный подход к управлению качеством 1. Стадии формирования качества продукции. 2. Основные этапы развития систем качества. 3. Отечественные системы управления качеством продукции.		1,5	3	-	7,5	1,5	1,5	-	10
3	Тема 3. Современные подходы к управлению качеством 1. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. 2. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. 3. Принципы менеджмента качества. 4. Процессный подход - понятие, характеристика. 5. Документация системы менеджмента качества. 6. Концепция постоянного улучшения.		1,5	3	-	7,5	1,5	1,5	-	10

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

4	Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия. 1. Ориентация на потребителей в деятельности организации. 2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. 3. Исследование удовлетворенности потребителей. 4 Требования к системам менеджмента качества. Общие положения. Термины и определения. 5 Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Универсальность стандартов серии ИСО-9000. 6 Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии		1,5	3	-	7,5	-	1,5	-	10
5	Тема 5. Организационная структура служб управления качеством продукции. 1. Служба управления качеством продукции на предприятии, необходимость создания, цели и задачи. 2. Организационная структура службы управления качеством на предприятии.		1,5	3	-	7,5	-	-	-	10

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

6	Тема 6. Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества. 1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. 2. Основные элементы процесса проектирования и разработки. 3. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки. 4. Элементы управления качеством в процессе закупок.		1,5	3	-	7,5	-	-	-	10
7	5. Методы оценки возможностей поставщиков. 6. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками. 7. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. 8. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.		1,5	3	-	7,5	-	-	-	10
8	Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг. 1. Техническое регулирование и технический регламент. 2. Сертификация, понятие, виды. 3. Сертификация продукции, систем качества. 4. Порядок проведения сертификации. 5. Декларация соответствия.		1,5	3	-	7,5	-	-	-	10

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

9	Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством. 1. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности. 2. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества. 3. Содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг. 4. Затраты на качество и их классификация. Международные и национальные премии в области качества.		1,5	3	-	7,5	-	-	-	17,5
	Итого		13,5	27	-	67,5	4,5	6	-	97,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Лабораторные работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

2. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Салихов В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161. - ISBN 978-5-4475-8787-1, То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (13.02.2018).

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Пархоменко Н.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление качеством» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (направленность (профиль) Управление бизнесом). - Пятигорск: СКФУ, 2023. (электронная версия)

2. Пархоменко Н.А. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Управление качеством» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (направленность (профиль) Управление бизнесом). – Пятигорск: СКФУ, 2023. (электронная версия)

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.klubok.net/> - Специализированный ресурс по управлению качеством
2. <http://quality.eur.ru> – Сайт о менеджменте качества
3. электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
4. электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
5. «Фолиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
6. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
7. www.ecsocman.edu.ru. – Федеральный Образовательный Портал (Экономика, социология, менеджмент)

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://catalog.ncstu.ru/catalog – Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВПО СКФУ.
2	http://www.consultant.ru – Официальный сайт Консультант плюс
3	https://www.garant.ru/ – Информационно-правовой портал «Гарант»
4	http:// www.gks.ru – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level- лицензия № 61541869 от 15.02.2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023 г.
2	Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level - лицензия № 61541869 от 15.02.2013 Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023 г.
3	Statistica Base for Windows v.12 English / v.10 Russian Academic/Government Сетевые Версии (11-20 пользователей). Договор 24-за/15 от 19.08.2015.

Сертификат: 259000043E79A008952205E7B4300000000043E
Владелец: Пятигорск, администрация

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения

видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023