

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 10:00:35
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
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Форма обучения	Очно-заочная
Год начала обучения	2022 г.
Изучается в 8 семестре	

Разработано

Доцент кафедры
экономики, менеджмента и
государственного управления
Пархоменко Н.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

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 8 семестре.

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	ИД-1 ПК – 5 Способен использовать принципы	Применяя знания о принципах разработки стратегических, тактических и оперативных решений, осуществляет управление производственной

Документ подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

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

Объем занятий	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	4	108	3
Из них аудиторных:	0,4	12	3
Лекций	0,2	6	
Лабораторных работ		-	
Практических занятий	0,2	6	3
Самостоятельной работы	3,6	96	
Формы контроля:			
Зачет			

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

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

5.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
8 семестр							
1.	Тема 1. Теоретические и методологические основы управления качеством продукции Тема 2. Системный подход к управлению качеством	ИД-2. ПК-1 ИД-1 ПК-5	1,5	1,5	-	-	96
2.	Тема 3. Современные подходы к управлению качеством Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятии.	ИД-2. ПК-1 ИД-1 ПК-5	1,5	1,5	-	-	
3.	Тема 5. Структура службы управления качеством Тема 6. Процессы жизненного цикла в	ИД-2. ПК-1 ИД-1 ПК-5	1,5	1,5	-	-	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	системе менеджмента качества.						
4.	Тема 7. Правовое обеспечение управления качеством продукции и услуг. Тема 8. Организационно-экономический механизм управления качеством.	ИД-2. ПК-1 ИД-1 ПК-5	1,5	1,5	-	-	
	Итого за 8 семестр		6	6	-	-	96
	Итого		6	6	-	-	96

7.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
8 семестр			
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. 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	-
2	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. Тема 4. Разработка и внедрение систем качества на предприятия. 1. Ориентация на потребителей в деятельности организации. 2. Основные элементы взаимоотношений с потребителями. 3. Исследования удовлетворенности потребителей.	1,5	-

Сертификат:

Владелец:

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Шебзухова Татьяна Александровна

управления
ребителей.

	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		
3	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. 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. 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	-
4	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. 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. Задачи и классификация международных и национальных премий в области качества	1,5	-

Сертификат:

Владелец:

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Шебзухова Татьяна Александровна

Международные и национальные премии в области

качества

	Итого 8 семестр	6	-
	Итого	6	-

5.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

5.4. Наименование практических занятий

№ темы дисциплины	Наименование тем практических занятия	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
8 семестр			
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. 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	1,5
2	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. 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	1,5	1,5

Сертификат:
Владелец:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Шебзухова Татьяна Александровна
 Универсальность стандартов
 6. Основные этапы и шаги по созданию СМК на предприятии

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3	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. 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. 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	-
4	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. 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	
Итого		6	3

5.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Код документа	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
		СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022				

индикаторо в				лем	
8 семестр					
ИД-2 ПК-1 ИД- 1 ПК-5	Самостоятельное изучение литературы	собеседование	30	5	35
	Подготовка сообщения к круглому столу	собеседование	17	4	21
	Подготовка к тестированию	тестирование	4,5	0,5	5
	Выполнение реферата	Реферат	30	5	35
Итого за 8 семестр			81,5	14,5	96
Итого			81,5	14,5	96

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). 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;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

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 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.

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

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

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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, 2022. (электронная версия)

2. Пархоменко Н.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Управление качеством» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (направленность (профиль) Управление бизнесом). – Пятигорск: СКФУ, 2022. (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-правовые системы, используемые при

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 <http://catalog.ncstu.ru> – 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.

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения. Переносной ноутбук; переносной проектор; доска
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения. Переносной ноутбук; переносной проектор; доска
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

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 особенностей и состояния здоровья.

В целях обеспечения непрерывности высшего образования по образовательной программе для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

образовательной программе

здоровья при освоении дисциплины (модуля)

- 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, прочитать 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, прочитать 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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022