

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
Кафедра

Экономический
Экономики и управления

Рабочая программа дисциплины (модуля)

дисциплина

Б1.В.05 Менеджмент качества

часть, формируемая участниками образовательных отношений

Направление

44.03.05

Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

код

наименование направления

Программа

Экономика. Управление в сфере образования

Форма обучения

Очная

Для поступивших на обучение в
2021 г.

Разработчик (составитель)

кандидат социологических наук, доцент кафедры экономики и управления

Бикметов Р. Ш.

ученая степень, должность, ФИО

Стерлитамак 2022

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	3
2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	4
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)	5
5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	11
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	11
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	12

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-4. Способен осуществлять планирование и контроль выполнения показателей по труду	ПК-4.1. Формулирует показатели по труду и качеству продукции	Обучающийся должен: знать показатели по труду и качеству продукции
	ПК-4.2. Анализирует выполнение показателей по труду и качеству продукции	Обучающийся должен: уметь мониторить показатели по труду и качеству продукции
	ПК-4.3. Организует планирование и контроль выполнения показателей по труду и качеству продукции	Обучающийся должен: владеть навыками планирования и контроля выполнения показателей по труду и качеству продукции
ПК-3. Способен осуществлять руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства	ПК-3.1. Формулирует современные подходы к проектированию и планированию организации	Обучающийся должен: знать основы проектирования организационных структур
	ПК-3.2. Анализирует типовые задачи тактического планирования производства	Обучающийся должен: уметь анализировать типовые задачи тактического планирования производства
	ПК-3.3. Организует руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства	Обучающийся должен: владеть навыками проектирования организационных структур, навыками участия в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций

2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Цели изучения дисциплины:

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов знаний о фундаментальных основах управления качеством, международных и национальных нормах, регламентирующих построение систем менеджмента качества на современном предприятии, умений и навыков применения инструментов управления качеством на практике для повышения конкурентоспособности продукции и услуг.

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

Дисциплина изучается на 5 курсе в 9 семестре

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 акад. ч.

Объем дисциплины	Всего часов
	Очная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	16
практических (семинарских)	32
другие формы контактной работы (ФКР)	1,2
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	34,8
экзамен	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	60

Формы контроля	Семестры
экзамен	9

4. Содержание дисциплины (модуля), 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)

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		Контактная работа с преподавателем			СР
		Лек	Пр/Сем	Лаб	
1.3	Современная концепция менеджмента качества	2	4	0	7
1.2	История управления качеством	2	4	0	7
1	Теоретические основы управления качеством	8	16	0	28
1.1	Сущность понятия качества	2	4	0	7
2.4	Менеджмент как средство повышения качества	2	4	0	8
2.3	Экономические проблемы качества	2	4	0	8
2.2	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	2	4	0	8
2.1	Основные методы контроля и управления качеством	2	4	0	8

2	Практические аспекты управления качеством	8	16	0	32
1.4	Сертификация продукции и систем качества	2	4	0	7
	Итого	16	32	0	60

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.3	Современная концепция менеджмента качества	1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. Траектория качества продукции. 2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта. 3. Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижения. 4. Логистические основы управления качеством.
1.2	История управления качеством	1. Развитие советских систем управления качеством: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда; качество, надежность, ресурс первых изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей; комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; комплексная система повышения эффективности производства. 2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.
1	Теоретические основы управления качеством	
1.1	Сущность понятия качества	1. Классификация показателей качества. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции. 2. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы. 3. Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.
2.4	Менеджмент как средство повышения качества	1. Реинжиниринг бизнес-процессов. 2. Реструктуризация предприятий и компаний. 3. Характеристика особенностей метода «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». 4. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации. 5. Управление персоналом: стратегии управления системой мотивацией как факторы повышения качества.

2.3	Экономические проблемы качества	1. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом. 2. Затраты при низком качестве продукции. 3. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых для снижения затрат.
2.2	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	1. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. 2. Государственный метрологический надзор. 3. Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.
2.1	Основные методы контроля и управления качеством	1. Характеристика метода Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы. 2. Характеристика метода Анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы проведения, схема. 3. ABC-метод: сфера и технология применения. 4. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.
2	Практические аспекты управления качеством	
1.4	Сертификация продукции и систем качества	1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента. 2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации. 3. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.3	Современная концепция менеджмента качества	1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. Траектория качества продукции. 2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта. 3. Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижения. 4. Логистические основы управления качеством.
1.2	История управления качеством	1. Развитие советских систем управления качеством: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда; качество, надежность, ресурс первых

		<p>изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей; комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; комплексная система повышения эффективности производства.</p> <p>2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.</p>
1	Теоретические основы управления качеством	
1.1	Сущность понятия качества	<p>1.Классификация показателей качества. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.</p> <p>2. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.</p> <p>3.Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.</p>
2.4	Менеджмент как средство повышения качества	<p>1. Реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>2.Реструктуризация предприятий и компаний.</p> <p>3.Характеристика особенностей метода «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования».</p> <p>4.Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.</p> <p>5.Управление персоналом: стратегии управления системой мотивацией как факторы повышения качества.</p>
2.3	Экономические проблемы качества	<p>1.Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом.</p> <p>2. Затраты при низком качестве продукции.</p> <p>3.Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых для снижения затрат.</p>
2.2	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	<p>1.Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.</p> <p>2.Государственный метрологический надзор.</p> <p>3.Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.</p>
2.1	Основные методы контроля и управления качеством	<p>1.Характеристика метода Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы.</p> <p>2.Характеристика метода Анализа последствий и причин отказа (ФМЕА-анализ): объекты, этапы проведения, схема.</p> <p>3.АВС-метод: сфера и технология применения.</p> <p>4.Инструменты управления качеством: диаграмма средства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма</p>

		процесса осуществления программы, анализ матричных данных.
2	Практические аспекты управления качеством	
1.4	Сертификация продукции и систем качества	<p>1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента.</p> <p>2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации.</p> <p>3. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.</p>

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы для самостоятельного изучения

№	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
Раздел 1. Теоретические основы управления качеством		
1.	Сущность понятия качества	<p>1.Классификация показателей качества. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.</p> <p>2. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.</p> <p>3.Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.</p>
2.	История управления качеством	<p>1. Развитие советских систем управления качеством: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда; качество, надежность, ресурс первых изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей; комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; комплексная система повышения эффективности производства.</p> <p>2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.</p>
3.	Современная концепция менеджмента качества	<p>1.Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. Траектория качества продукции.</p> <p>2.Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта.</p> <p>3.Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижения.</p> <p>4. Логистические основы управления качеством.</p>

4.	Сертификация продукции и систем качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента. 2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации. 3. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.
Раздел 2. Практические аспекты управления качеством		
5.	Основные методы контроля и управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика метода Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы. 2. Характеристика метода Анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы проведения, схема. 3. ABC-метод: сфера и технология применения. 4. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.
6.	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. 2. Государственный метрологический надзор. 3. Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.
7.	Экономические проблемы качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом. 2. Затраты при низком качестве продукции. 3. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых для снижения затрат.
8.	Менеджмент как средство повышения качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Реинжиниринг бизнес-процессов. 2. Реструктуризация предприятий и компаний. 3. Характеристика особенностей метода «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». 4. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонализации. 5. Управление персоналом: стратегии управления системой мотивацией как факторы повышения качества.

Кроме вышеизложенного студенты выполняют рефераты по нижеизложенной тематике.

Реферат должен отвечать следующим основным требованиям:

- демонстрировать умение студента самостоятельно проводить анализ научных источников (монографий, статей);
- показывать умение собирать, обрабатывать и анализировать статистическую информацию по исследуемой проблеме;
- проводить оценку отечественного и зарубежного опыта решения исследуемой проблемы;
- предусматривать взаимосвязь теоретических и практических аспектов рассматриваемой проблемы;
- содержать определения и уточнения основных понятий и положений рассматриваемой проблемы;
- содержать выводы и рекомендации.

При выборе темы реферата студент должен исходить как из собственных научных интересов, так и из актуальности и практической значимости рассматриваемой проблемы.

Примерный объем реферата 20 печатных страниц.

Примерная структура реферата.

Введение. Здесь обосновывается выбор темы, формулируются цели и задачи.

Теоретическая часть. В ней содержится: анализ основных отечественных и зарубежных источников, использованных при работе над рефератом, раскрытие или уточнение содержания основных понятий и

положений исследуемой проблемы, оценка степени теоретической и методической разработки отдельных аспектов рассматриваемой проблемы.

Практическая часть. В этом разделе должна отражаться последовательность (алгоритм) расчетов, иллюстрация теоретических положений, соответствующих статистическим материалам.

Заключение. В нем должны содержаться выводы, полученные автором в процессе работы над рефератом.

Реферат должен содержать сноски на использованную литературу, перечень которой дается в приложении.

Темы рефератов по дисциплине

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикавы в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления
8. качеством.
9. Управление качеством окружающей среды.
10. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
11. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
12. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
13. Американские подходы к проблеме качества.
14. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
15. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
16. История стандартизации в России.
17. Экологическая сертификация.
18. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
19. Анализ брака и потеря от брака.
20. Виды затрат на качество
21. Виды испытаний продукции.
22. Виды сертификации по правовому признаку.
23. Виды сертификации по процедуре проведения
24. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
25. Виды технического контроля
26. Влияние качества на ценообразование.
27. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
28. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
29. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
30. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
31. Документальное оформление требований к качеству
32. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
33. Защита прав потребителей товаров и услуг
34. Знак соответствия.
35. Инженерно-технологические методы
36. Инструменты контроля качества
37. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
38. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
39. Классификация показателей качества продукции
40. Международная практика сертификации.
41. Международные стандарты
42. Методы количественной оценки уровня качества
43. Методы улучшения качества
44. Метрологическое обеспечение и его цели
45. Механизм управления качеством.
46. Необходимость планирование качества
47. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
48. Организационно-распорядительные методы
49. Организация технического контроля на предприятии.
50. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
51. Основные методы управления качеством
52. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
53. Основные составляющие качества товара для потребителей

54. Основные составляющие качества услуги для потребителей
55. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
56. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
57. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
58. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
59. Петля качества
60. Планирование как процесс управления качеством
61. Показатели безопасности и транспортабельности
62. Показатели качества
63. Показатели назначения, надежности и экономичности.
64. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
65. Понятие и принципы стандартизации.
66. Понятие качества.
67. Потребительские ценности продукции
68. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
69. Роль персонала в управлении качеством
70. Самосертификация: понятие и общие условия.
71. Сертификат соответствия.
72. Сертификация продукции: понятие и значимость.
73. Сертификация третьей стороной.
74. Система управления качеством на предприятии
75. Системный подход к планам качества
76. Системы стандартов серии ISO 14000.
77. Социально-психологические методы
78. Средства планирования качества
79. Стандартизация продукции в России
80. Статистические методы контроля качества.
81. Сущность и объекты технического контроля
82. Сущность качества и управление им
83. Уровни качества.
84. Формирование государственной политики в области качества.
85. Экономические методы
86. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
87. Этапы проведения сертификации.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная учебная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370> (дата обращения: 20.05.2022). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.
2. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (дата обращения: 20.05.2022). – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный
3. Гродзенский, С. Я. Управление качеством : учебник : [16+] / С. Я. Гродзенский. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2021. – 367 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=620792> (дата обращения: 20.05.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-392-32587-0. – Текст : электронный.

Дополнительная учебная литература:

1. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> (дата обращения: 20.05.2022). – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.
2. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие / В. А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 20.05.2022). – Библиогр.: с. 160-161. – ISBN 978-5-4475-8787-1. – DOI 10.23681/455512. – Текст : электронный.
3. Салдаева, Е. Ю. Управление качеством : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (дата обращения: 20.05.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.

6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№ п/п	Наименование документа с указанием реквизитов
-------	---