

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б.1.В.18 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

уровень высшего образования – бакалавриат  
направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
программа прикладного бакалавриата  
профиль – менеджмент организации  
форма обучения – заочная

#### **Цели и задачи освоения дисциплины**

**Целью** преподавания учебной дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества.

#### **Задачи:**

- дать знания для целостного понимания механизма управления качеством, оптимизации управленческих решений в области обеспечения качества;
- развитие практических навыков в разработке систем качества.

#### **Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Дисциплина «Управление качеством» органически связана с рядом следующих дисциплин: теория менеджмента, учет и анализ, финансовый менеджмент, управление человеческими ресурсами, финансовые рынки и институты, основы предпринимательства.

Данная учебная дисциплина относится к вариативной части модуля 4 дисциплин по выбору обучающегося и предназначена для студентов 3 курса.

#### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

*В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:*

- способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность (ОК-8);
- умение использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);
- понимание роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний (ОК-16);
- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-17);
- способность разрабатывать локальные поверочные схемы и выполнять проверку и отладку систем и средств автоматизации технологических процессов, контроля,

диагностики, испытаний, управления процессами, жизненным циклом продукции и ее качеством, а также их ремонт (ПК-23);

- способность проводить оценку уровня брака продукции, выполнять анализ причин его появления, разрабатывать предложения по его предупреждению и устранению, совершенствованию продукции (ПК-24);
- способность проводить сертификацию продукции, технологических процессов и средств автоматизации, контроля, диагностики, управления процессами, жизненным циклом продукции и ее качеством, экологическими системами предприятия (ПК-25);
- способность осваивать средства программного обеспечения автоматизации и управления, их сертификации (ПК-26);
- способность выполнять работы по экспертизе технической документации, надзору и контролю за состоянием технологических процессов, систем и средств автоматизации и управления, оборудования, выявлять их резервы, определять причины недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, осуществлять меры по их устранению и повышению эффективности использования (ПК-27);
- способность организовать работу малых коллективов исполнителей (ПК-30);
- способность разрабатывать мероприятия по проектированию процессов разработки, изготовления, контроля и внедрения продукции, средств и систем автоматизации, контроля, диагностики, управления производством, жизненным циклом продукции и ее качеством, их эффективной эксплуатации (ПК-31);
- способность выбирать технологии, инструментальные средства и средства вычислительной техники при организации процессов проектирования, изготовления, контроля и испытания продукции, средства и системы автоматизации, контроля, диагностики, испытаний, управления производством, жизненным циклом продукции и ее качеством (ПК-32);
- способность выполнять работу по организации управления информационными потоками на всех этапах жизненного цикла продукции, ее интегрированной логистической поддержки (ПК-33);
- способность проводить мероприятия по повышению качества продукции, производственных и технологических процессов, техническому и информационному обеспечению их разработки, испытаний и эксплуатации, планированию работ по стандартизации и сертификации систематизации и обновлению применяемой регламентирующей документации (ПК-34);
- способность участвовать в разработке и практическом освоении средств, систем автоматизации и управления производством продукции, ее жизненным циклом и качеством, подготовке планов освоения новой техники, составлении заявок на проведение сертификации (ПК-35).

***В результате освоения дисциплины «Управление качеством» обучающийся должен:***

***Знать:***

- основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество;

- методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

***Уметь:***

- использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;
- правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;
- использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;
- проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;
- применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;
- проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;
- решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;
- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

***Владеть:***

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;
- навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством;
- приемами ведения дискуссии и публичных выступлений;
- потребностью в постоянном продолжении образования.

## **Содержание дисциплины (модуля)**

### **Структурированное содержание дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Сущность качества и управление им.**

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

#### **Тема 2. Основные методы управления качеством.**

Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы

#### **Тема 3. Система управления качеством на предприятии.**

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей

#### **Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.**

Сущность и объекты технического контроля. Виды технического контроля. Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

#### **Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции.**

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

#### **Тема 6. Стандартизация продукции в России.**

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.

#### **Тема 7. Сертификация продукции.**

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

#### **Тема 8. 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 9. Планирование качества.**

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

### **Тема 10. Всеобщее управление качеством.**

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.

### **Тема 11. Деятельность государственных организаций в области качества.**

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.

### **Образовательные технологии**

В целях реализации компетентного подхода аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как личностно-ориентированный подход. Это позволяет учитывать как исходный уровень знаний студентов, так и существующие на факультете технические возможности обучения. Практические занятия проводятся в активной и интерактивной форме.

Модуль дисциплины формируется как лекционные занятия, работа в семинарских занятиях, работа в малых группах, обсуждение прикладных экономических проблем, выполнение специальных заданий в виде тестов, решения экономических задач, анализа проблемных ситуаций, дистанционные занятия. Использование контактных часов позволит индивидуализировать проведение занятий, освоение учебного материала. Успешное освоение материала курса предполагает большую самостоятельную работу бакалавров и руководство этой работой со стороны преподавателей.

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

#### ***Основная литература***

1. Управление качеством процессов и продукции: в 3-х книгах. Кн.3.: Учебное пособие/Пономарев С.В. - Тольятти: Изд-во ГОУ ВПО ТГТУ, 2013. -220 с.
2. Управление качеством (Всеобщий менеджмент качества и его применения в образовательных организациях): Учебное пособие. Дрейзис Ю.И.-Сочи : РИЦ СГУ, 2013. – 196 с.
3. Управление качеством: Учебное пособие/Елохов А.М. Пермь: НОУ ВПО Зап.-Урал. ин-т экономики и права., 2011. –210 с.
4. Управление качеством. Учебник для вузов./С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др., Под ред. С.Д. Ильенковой. –3 изд., перераб и доп.-.:ЮНИТИ\_ДАНА,2012.
5. Михеева, Е.Н., Сероштан, М.В. Управление качеством. Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – М.: Дашков и К, 2012. – 532 с.
6. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Деева, Н.А. Кобиашвили, Б.А. Кобулов. – М.: Юриспруденция, 2012. – 102 с.
7. Тебекин, А.В. Управление качеством. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ. / А.В. Тебекин. – М.: Юрайт, 2011. – 371 с.
8. Мишин В.М. Управление качеством М.: ЮНИТИ, 2010.
9. Кузнецова Н.В. Управление качеством: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Рек. Редакционно-издательским Советом Российской академии образования в качестве учебного пособия; Кузнецова Н.В. – М.: Флинта, 2009. – 360 с. – URL: <http://www.biblioclub.ru>

10. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // Консультант Плюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с.

### *Дополнительная литература*

1. Управление качеством: Учебное пособие /Абдуллаева Т.К., Магдиева М.Н., Муллахмедова С.С., Шахпазова Р.Д. -М.: ООО "ЦИУМиНЛ", 2011. -206 с.
2. Управление качеством:Учебное пособие для вузов/ Соловьева О.И.-Омск: ОИВТ ФГОУ ВПО "НГАВТ", 2011. -112 с.
3. Сертификация продукции и услуг/ В.А. Абрамов, М.: Издательство «Ось-89», 2008.
4. Управление качеством: учеб. пособие.– 3-е изд., перераб и доп. / А.П. Агарков. – М.: ИТК «Дашков и К», 2010. – 228 с.
5. Ефимов В.В., Барт Т.В. Статистические методы в управлении качеством продукции – М., КНОРУС, 2008.
6. Аристов О.В. Управление качеством – М.: Инфра – М, 2009.

### *Экономическая периодика*

#### *Отечественные журналы*

Вестник института экономики РАН  
Вестник Московского университета  
Вестник Новосибирского государственного университета  
Вестник Российской экономической академии им. Г.В.Плеханова  
Вестник Санкт-Петербургского университета  
Вестник Университета (Государственный университет управления)  
Вестник Финансовой академии  
Вопросы экономики  
Деньги и кредит  
Мир России  
Научные труды Вольного экономического общества  
Российский экономический журнал  
Россия и современный мир  
Стандарты и качество  
Управление качеством  
ЭКО (экономика и организация промышленного производства)  
Экономист  
Экономическая наука современной России  
Экономическая политика  
Экономические науки  
Экономический журнал ГУ-ВШЭ  
Эксперт

#### *Зарубежные журналы*

American Economic Review  
Economic Journal  
Journal of Finance  
Journal of Economic Literature  
Journal of Economic Perspectives  
Review of Economics and Statistics

### *Программное обеспечение и Интернет-ресурсы*

Университетская библиотека <http://www.biblioclub.ru/>

Росстат – <http://www.gks.ru>

Всемирная торговая организация – <http://www.wto.org>

Организация экономического сотрудничества и развития – <http://www.oecd.org>

STANDARD.RU - портал о стандартах <http://www.standard.ru/iso9000>

Роспотребнадзор - <http://rospotrebnadzor.ru/news>

ISO портал <http://www.iso.staratel.com/ISO>

### **Материально - техническое обеспечение дисциплины “Управление качеством”**

Для проведения занятий по курсу используются наглядные пособия, стенды, плакаты, учебники, учебные и учебно–методические пособия, электронные учебники с применением компьютеров и дистанционных интернет-технологий, -аудио, -видео техника, мультимедийная установка, проектор, экран, ученические доски, лицензионное программное обеспечение.