

**ГОУ ВПО Российско-Армянский (Славянский)
университет**



УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины: «Управление качеством»

Автор: Мкртичян Нарина Григорьевна, к.э.н.
Ф.И.О, ученое звание (при наличии), ученая степень (при наличии)

Направление подготовки: «38.03.02.»

Наименование образовательной программы: «Менеджмент»

1. АННОТАЦИЯ

1.1. Краткое описание содержания данной дисциплины;

Дисциплина "Управление качеством" посвящена разработке и внедрению систем и методов для обеспечения качества продукции, услуг и процессов в организации. Она является ключевой составляющей в области управления операциями и обеспечивает эффективное функционирование организации через непрерывное улучшение качества продукции или услуг.

1.2. Трудоемкость в академических кредитах и часах, формы итогового контроля (экзамен/зачет);

Трудоемкость дисциплины – 27 часов. Форма итогового контроля – зачет.

1.3. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами учебного плана специальности (направления);

Дисциплина «Управление качеством» взаимосвязана со многими дисциплинами учебного плана специальности, в частности: «Основы менеджмента», «Управление проектами», «Финансовый менеджмент», «Управление рисками» «Теория вероятностей и математическая статистика» и т.д.

1.4. Результаты освоения программы дисциплины:

Код компетенции (в соответствии рабочим с учебным планом)	Наименование компетенции (в соответствии рабочим с учебным планом)	Код индикатора достижения компетенций (в соответствии рабочим с учебным планом)	Наименование индикатора достижений компетенций (в соответствии рабочим с учебным планом)
ПК-6	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК-6.1	Применяет основные методы и инструменты системы менеджмента качества на предприятии при подготовке, принятии и выполнении организационно-управленческих решений
		ПК-6.2	Оценивает

		ПК-6.3	предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия Выявляет взаимосвязи проектов с точки зрения выработки управленческих решений в современных условиях рынка.
--	--	--------	---

2. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

2.1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: ознакомление студентов с основными понятиями, достижениями теории и практики менеджмента качества, эволюцией методов и инструментов управления качеством, а также современными подходами к обеспечению качества в организации, независимо от конкретной сферы ее деятельности.

Задачи дисциплины:

1. Ознакомление студентов с сущностью, методологическими основами и основными понятиями теории управления качеством;
2. Представление процесса эволюции менеджмента качества и его взаимосвязи с общим менеджментом, а также содержания основных разработок ведущих представителей теории и практики управления качеством;
3. Изложение достижений американской, японской и европейской школ менеджмента качества, а также развитие современных направлений и инструментов данного вида управленческой деятельности.

2.2. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы (в академических часах и зачетных единицах) *(удалить строки, которые не будут применены в рамках дисциплины)*

Виды учебной работы	Всего, в акад. часах	Распределение по семестрам					
		Сем	сем	сем	сем.	сем	сем.
1	2	3	4	5	6	7	8

1.Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	72						
1.1.Аудиторные занятия, в т. ч.:	18						
1.1.1.Лекции	10						
1.1.2.Практические занятия, в т. ч.	8						
1.1.3.Семинары							
2.1.2.4. Контрольные работы	4						
2.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	50						
Итоговый контроль -	Зачет						

2.3. Содержание дисциплины

2.3.1. Тематический план и трудоемкость аудиторных занятий (модули, разделы дисциплины и виды занятий) по рабочему учебному плану

Разделы и темы дисциплины	Всего (ак. часов)	Лекции (ак. часов)	Практ. Занятия (ак. часов)	Семинары (ак. часов)	Лабор. (ак. часов)
1	2=3+4+5 +6+7	3	4	5	6
Тема 1. Сущность и методологические основы управления качеством		2		2	
Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством		2		1	
Тема 3. Японская, американская и европейская школы управления качеством		1		1	
Тема 4. Современная концепция менеджмента качества		1		1	
Тема 5. Стандартизация в управлении качеством		1		1	
Тема 6. Сертификация продукции и систем менеджмента качества		1		1	
ИТОГО	18	10		8	

2.3.2. Краткое содержание разделов дисциплины в виде тематического плана

Тема 1. Сущность и методологические основы управления качеством

Методология курса «Управление качеством». Содержание основных подходов к определению понятия «качество». «Петля качества». Цепная реакция Э. Деминга. Соотношение понятий «качество и конкурентоспособность», «качество и надежность». Качество, стоимость и ценность. Заинтересованные стороны в менеджменте качества. Качество для потребителя и качество для производителя.

Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством

Истоки качества. Стадии развития философии качества. Фазы развития управления качеством. Взаимосвязь менеджмента качества с общим менеджментом.

Тема 3. Японская, американская и европейская школы управления качеством

Особенности и основные этапы развития японской школы управления качеством. Разработки представителей японской школы: К. Исикава, Г. Тагути, С. Синго. Основные характеристики японской модели менеджмента качества. Этапы и условия формирования американской системы управления качеством. Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби. Особенности американской модели менеджмента качества. Основные характеристики европейской школы управления качеством, роль процессов стандартизации и глобализации.

Тема 4. Современная концепция менеджмента качества

Возникновение и развитие Total Quality Management. Ключевые принципы и особенности TQM на современном этапе. Философия и содержание концепции тотального управления качеством. Основные функции и процессы управления качеством при TQM. Опыт применения TQM в зарубежных и отечественных организациях.

Тема 5. Стандартизация в управлении качеством

Сущность и ключевые понятия стандартизации, как современного инструмента обеспечения качества. Эволюция стандартизации. Содержание стандартов и их классификация. Принципы и подходы к разработке стандартов качества. Возникновение и эволюция стандартов ИСО. Содержание и основные принципы стандартов ИСО.

Тема 6. Сертификация продукции и систем менеджмента качества

Сущность и содержание процессов сертификации. Участники процесса сертификации и заинтересованные стороны. Возникновение и эволюция процессов сертификации.

Нормативно-правовые основы сертификации. Классификация видов сертификации. Добровольная и обязательная сертификации. Этапы сертификации. Сертификация продукции и сертификация СМК.

2.3.3. Краткое содержание семинарских/практических занятий/лабораторного практикума

Семинарские занятия будут проводиться в форме устного опроса темы, рассмотренной на лекционном занятии, обсуждений, проработки практической части лекционного материала (в зависимости от темы), повтора пройденных тем, подготовки к контрольным работам.

2.3.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Студентам представляется лекционный материал, презентация, подготовленная преподавателем к каждой лекционной теме и перечень основной и дополнительной литературы. Дисциплина "Управление качеством" предполагает также определенную индивидуальную и групповую работу студентов, которая будет включать изучение материалов, полученных на лекции, изучение предоставляемой литературы (к каждому семинарскому и практическому занятию студентам даются задания самостоятельно проработать соответствующие главы из учебников), а также выполнение индивидуальных и групповых проектов в виде подготовленных студентами презентаций.

2.4. Модульная структура дисциплины с распределением весов по формам контролей

Формы контролей	Вес формы (форм) текущего контроля в результирующей оценке текущего контроля (по модулям)		Вес формы промежуточного контроля в итоговой оценке промежуточного контроля		Вес итоговой оценки промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей		Вес итоговой оценки промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей (семестровой оценке)		Веса результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M1	M2	M1	M2			
Вид учебной работы/контроля									
Контрольная работа <i>(при наличии)</i>									
Устный опрос <i>(при наличии)</i>									
Тест <i>(при наличии)</i>									
Лабораторные работы <i>(при наличии)</i>									
Письменные домашние задания <i>(при наличии)</i>									
Реферат <i>(при наличии)</i>									
Эссе <i>(при наличии)</i>									
Проект <i>(при наличии)</i>									
Другие формы <i>(при наличии)</i>									
Веса результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей									
Веса оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей									
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей									
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке									

¹ Учебный Модуль

промежуточных контролей								
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля	0,4							
Вес итогового контроля (Экзамен/зачет) в результирующей оценке итогового контроля	0,6							
	$\Sigma = 1$							

3. Теоретический блок (указываются материалы, необходимые для освоения учебной программы дисциплины)

3.1. Материалы по теоретической части курса

3.1.1. Учебники и учебные пособия;

1. Аристов, А.И. Метрология, стандартизация и сертификация: - М.: Academia, 2019. - 224 с.
2. Герасимов Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие/ - М.: 2018. - 320 с.
3. Деминг У.Э. «Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами», издательство Альпина Паблишер, 2016. - 417 с.
4. 12. Зекунова А.Г. Управление качеством : учебник для вузов, Москва: изд-во: Юрайт, 2024г. — 460 с. — ISBN 978-5-534-11517-8.
5. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учеб. для студентов вузов по спец. «Упр.качеством» /И.И.Мазур, В.Д.Шапиро. 3-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2006. – 400 с. - (Высшая школа менеджмента).
6. Мкртчян Н.Г. «Управление качеством» учебно-методическое пособие, Издательство РАУ 2025. – 95с.
7. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.
8. Рожков В.Н. Управление качеством: Уч. - М.: Форум, 2018. - 286 с.

9. Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш.. История управления качеством: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2005. – 256 с.

10. Сергеев, А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация: Юрайт, 2015. - 838 с.

3.1.2. Курс лекций;

3.1.3. Краткие конспекты лекций;

3.1.4. Электронные материалы (электронные учебники, учебные пособия, курсы и краткие конспекты лекций, презентации РРТ и т.п.);

3.1.5. Глоссарий/терминологический словарь;

4. Фонды оценочных средств (указываются материалы, необходимые для проверки уровня знаний в соответствии с содержанием учебной программы дисциплины).

4.1. Планы практических и семинарских занятий (представлены выше в таблице 2.3.1)

4.2. Планы лабораторных работ и практикумов

4.3. Материалы по практической части курса

4.3.1. Учебные справочники;

4.3.2. Задачники (практикумы);

4.3.3. Наглядно-иллюстративные материалы;

4.3.4. др. виды материалов.

4.4. Вопросы и задания для самостоятельной работы студентов – будут предоставляться к каждому семинарскому и практическому занятию.

4.5. Тематика рефератов, эссе и других форм самостоятельных работ

4.6. Образцы вариантов контрольных работ, тестов и/или других форм текущих и промежуточных контролей

Составляются 4 варианта, в каждом варианте по 3 вопроса из пройденного материала.

Вопросник для подготовки к контрольной работе студентам предоставляется заранее, пример вопросника представляется ниже.

4.7. Перечень экзаменационных вопросов

1. Методология управления качеством;

2. Заинтересованные стороны в УК. Качество для потребителя и качество для производителя;

3. Основные уровни качества и факторы, определяющие качество;

4. Петля качества;
5. Основные этапы (фазы) развития менеджмента качества;
6. Фундаментальная фаза;
7. Фаза контроля качества;
8. Фаза управления процессами;
9. Фаза менеджмента качества;
10. Фаза планирования качества;
11. Стандарты серии ISO и менеджмент качества;
12. Сущность и основные цели стандартизации;
13. Стандарты серии ISO 9000 и ISO 9001;
14. 8 принципов менеджмента качества;
15. Система менеджмента качества (СМК) организации. Документация СМК;
16. Основные (постоянные) документы СМК;
17. Шесть обязательных процедур СМК;
18. Процедура управления документацией;
19. Процедура управления записями;
20. Процедура управления несоответствиями;
21. Корректирующие и предупреждающие мероприятия;
22. Внутренний аудит;
23. Неосновные (переменные) документы СМК. Карта процесса;
24. Классификация процессов СМК;
25. Сертификация продукции и СМК;
26. Процедура сертификации продукции;
27. Особенности процесса сертификации продукции в РА (изучить закон РА о сертификации);
28. Особенности японской школы управления качеством;
29. Вклад К. Исикавы в развитие японской школы управления качеством;
30. Вклад Г. Тагутти в развитие японской школы управления качеством;
31. Вклад С. Синго в развитие японской школы управления качеством;
32. Семь основных инструментов контроля качества;
33. Диаграмма Исикавы. Сущность, область применения, преимущества и недостатки;

34. Методология построения диаграммы Исикавы;
35. Концепция TQM;
36. Особенности американской школы управления качеством;
37. Вклад Э. Деминга в развитие американской школы управления качеством;
38. 14 принципов Э. Деминга, цикл Э. Деминга;
39. Вклад Дж. Джурана и Ф. Кросби в развитие американской школы управления качеством;
40. Особенности европейской школы управления качеством.

4.8. Образцы экзаменационных билетов

Форма итогового контроля по данной дисциплине – зачет, оценка формируется с учетом оценок по текущему контролю и оценок за контрольную работу (модуль), с применением соответствующих коэффициентов (указаны выше в таблице 2.4).

4.9. Образцы экзаменационных практических заданий

4.10. Банк тестовых заданий для самоконтроля

1. В стандартах ИСО термин «качество» определяется, как:

- a. соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
- b. свойства и характеристики продукции, способные удовлетворять установленные и ожидаемые потребности потребителя;
- c. согласованная с потребителями система характеристик товара;
- d. документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

2. Какие этапы «петли качества» не относятся к непосредственному процессу производства?

- a. проектирование
- b. материально-техническое снабжение
- c. упаковка
- d. обслуживание, техническая поддержка

3. 14 принципов управления качеством разработал:

- a. Г. Форд;
- b. А. Файоль;
- c. Э. Деминг;

d. Г. Тагути

4. **К. Исикава особое внимание уделял:**

- a. Статистическим методам контроля качества;
- b. Системному подходу к решению проблем качества;
- c. Организации производственного процесса, а не на менеджмент;

5. **TQM – это:**

- a. постоянное улучшение качества;
- b. концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качеством;
- c. ответственность руководства за обеспечение качества продукции;
- d. совокупность современных представлений о качестве продукции;

6. **В основе концепции обеспечения качества на фазе контроля качества лежит следующая идея:**

- a. “недопущение брака к потребителю”;
- b. “увеличение выхода годных изделий”;
- c. “ноль дефектов”.

7. **Деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям – это:**

- a. оценка уровня качества продукции
- b. сертификация
- c. обеспечение качества продукции
- d. повышение качества продукции

8. **Документ, изданный по правилам системы сертификации, свидетельствующий о том, что продукция соответствует конкретному стандарту или нормативному документу – это:**

- a. аккредитационное свидетельство
- b. лицензия
- c. сертификат соответствия

d. договор

9. Укажите основные виды сертификатов:

- a. обязательная сертификация
- b. добровольная сертификация
- c. прямая сертификация
- d. обратная сертификация

10. Кто не является участниками процесса сертификации?

- a. орган по сертификации
- b. испытательная лаборатория
- c. государственная уполномоченная организация по защите прав потребителей
- d. заявитель

4.11. Методики решения и ответы к образцам тестовых заданий

Выбрать правильные варианты ответов

№	Номер задания (указать номер задания в соответствии с комплексом заданий)	Ключи (указать верные варианты ответов)
	1	b
	2	c, d
	3	c
	4	a
	5	b
	6	a
	7	b
	8	c
	9	a, b
	10	c

5. Методический блок

5.1. Методика преподавания

Дисциплина будет обучаться в сочетании лекций, семинаров и индивидуальной/групповой работы студентов. Индивидуальные/групповые работы

студентов будут проводиться в виде небольших проектов, заранее подготовленных студентами.

5.1.1. Методические рекомендации для студентов по подготовке к семинарским, практическим или лабораторным занятиям, по организации самостоятельной работы студентов при изучении конкретной дисциплины.

Изучение дисциплины предполагает также определенную индивидуальную и групповую работу студентов, которая будет включать изучение предоставляемой литературы, изучение материалов, полученных во время лекций, подготовку индивидуальных/групповых проектов и презентаций. Студентам будет предоставлена возможность также самостоятельно проводить исследования по ряду тем, охватывающих учебный материал.