

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А. П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ С. А. Петрушенко
«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины
Менеджмент качества**

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы бакалавриата
38.03.02.04 Управление бизнес-процессами в цифровой экономике

Для набора 2025 года

Квалификация
бакалавр

КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин**Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	18 1/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 протокол № 9.

Программу составил(и): д-р экон. наук, Проф., Стаханов Д.В.

Зав. кафедрой: канд. юрид. наук, доцент Сердюкова Ю. А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов компетенций, направленных на освоение
1.2	профессиональной деятельности, на целостное системное представление об
1.3	управлении качеством как современной концепции управления, а также
1.4	умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ,
1.5	деятельности отечественных предприятий и организаций.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:****Знать:**

методологию управления качеством; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах жизненного цикла; терминологию управления качеством (соотнесено с ОПК 1.1-1.3)

Уметь:

проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством; выявлять существующие в организации проблемы, проверки качества предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции (соотнесено с ОПК 1.1-1.3)

Владеть:

планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов (соотнесено с ОПК 2.1-2.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**Раздел 1. Основы менеджмента качества.**

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема 1. 1 Общее представление о менеджменте качества. Понятие, сущность, цели и задачи менеджмента качества. Соотношение общего менеджмента и менеджмента качества. Основные понятия, научные подходы в менеджменте качества. Эволюция представлений об управлении качеством. Особенности деятельности менеджера в области качества.	Лекционные занятия	4	2	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3
1.2	Тема 1. 2 Методологические основы менеджмента качества. Принципы управления качеством. Методы управления качеством. Контроль качества и профилактика брака.	Самостоятельная работа	4	28	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3
1.3	Тема 1. 3 Основы менеджмента в торговых организациях. Основные понятия торгового менеджмента. Принципы планирования и прогнозирования на предприятиях торговой сферы. Основы взаимодействия с поставщиками, посредниками и покупателями.	Самостоятельная работа	4	32	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3
1.4	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	4	0	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2

ОПК-1.3					
Раздел 2. Законодательная база и стандартизация.					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тема 2. 1 Стандартизация, сертификация, законодательная база менеджмента качества. Особенности международного менеджмента качества. Стандарты ИСО. Российское законодательство в области управления качеством. Порядок проведения сертификации в РФ. Система стандартов РФ.	Практические занятия	4	4	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3
2.2	Тема 2. 2 Законодательная база, регулирующая деятельность торговых организаций Закон о торговле. Закон о правах потребителей. Влияние законодательной базы на принятие управленческих решений в организациях сферы торговли	Лекционные занятия	4	2	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3
2.3	Тема 2. 3 Особенности взаимодействия с потребителем, как основа менеджмента качеством. Основные принципы менеджмента качества. Показатели качества деятельности торговой организации. Маркетинговый анализ и качество торговли. Формирования и укрепление конкурентных позиций торговой организации.	Практические занятия	4	4	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3
2.4	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	4	36	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Акцораева Н. Г.	Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234
2	Минько, Э. В., Минько, А. Э.	Менеджмент качества продукции и процессов: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017	http://www.iprbookshop.ru/74226.html

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1		Методы менеджмента качества: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500728
2	Шарапов, А. И., Коршиков, В. Д., Ермаков, О. Н., Губарев, В. Я.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие для спо	Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020	http://www.iprbookshop.ru/92832.html

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральный образовательный портал ЭСМ.
Бесплатная библиотека StudySpace.
Электронная библиотека Библиотекарь.Ру.
Национальная экономическая энциклопедия.
И прочие материалы сети Интернет.

5.3. Перечень программного обеспечения

OpenOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Менеджмент качества

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<p>ОПК-1: Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории</p> <p>ОПК-2: Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем</p>			
<p>методологию управления качеством; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла; терминологию управления качеством.</p>	<p>осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, в том числе правовых баз данных, дающих возможность рассмотреть общепризнанные принципы и нормы стандартизации и сертификации</p>	<p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p>	<p>Р - реферат (1-9); ВЭ - вопросы к экзамену(1-10)</p>
<p>проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами</p>	<p>выявление проблемы, анализ и использование различных источников информации для использования в своей профессиональной деятельности норм и</p>	<p>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при</p>	<p>Р - реферат (10-19); ВЭ - вопросы к экзамену(11-20)</p>

<p>построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством; выявлять существующие в организации проблемы, проверки качества предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции</p>	<p>актов права по стандартизации и сертификации услуг</p>	<p>подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p>	
<p>Навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов</p>	<p>выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования, нормами и актами правового положения по сертификации туристского бизнеса</p>	<p>способность оценивать действия (бездействия) субъектов права, а также физических и юридических лиц государства, в соответствии с общепризнанными принципами и нормами менеджмента качества</p>	<p>Р - реферат (20-30); ВЭ - вопросы к экзамену(21-34)</p>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Понятие качества. Эволюция качества.
2. История развития качества. Фаза отбраковки (Генри Эмерсон, Ф. У. Тейлора, Г. Форд)

3. История развития качества. Фаза контроля качества (Уолтер Эндрю Шухарт)
4. История развития качества. Фаза управления качеством (Уильям Эдвард Демин, Джозеф Джуран, Фил Кросби, Каору Исикава (Ишикава), Генити Тагучи).
5. История развития качества. Фаза менеджмента качества (ТОС, ТОМ).
6. История развития качества. Фаза качества среды (ИСО 14000).
7. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
8. Показатели качества продукции.
9. Классификация методов управления качеством.
10. Инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта).
11. Инструменты контроля качества (диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы).
12. Инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма).
13. Инструменты управления качеством (матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта)).
14. Инструменты управления качеством (диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов)
15. Инструменты анализа качества (функционально-физический анализ).
16. Инструменты анализа качества (функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).
17. Инструменты проектирования функций качества (QFD).
18. Инструменты проектирования качества (теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов...).
19. Сертификация продукции. Понятие и классификация признаков
20. Сертификации продукции. Стандартизация продукции в России. Понятие и виды стандартов.
21. Структура и основное содержание стандартов ISO.
22. Структура и основное содержание ISO 9001-2015.
23. Планирование качества как процесс управления качеством.
24. Система менеджмента качества.
25. Содержание и принципы менеджмента качества.
26. Процессный подход в СМК.
27. Система оценки деятельности управления качеством.
28. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).
29. Действия по реагированию на риски и возможности в СМК
30. Управление документированной информацией на предприятии с целью повышения качества.
31. Контроль продукции и работы предприятия (организации)
32. Роль лидера в управлении качеством
33. Модель совершенствования на основе стандарта ISO 9004:2009. Модель устойчивого развития организации Модели премий за качество.
34. Премия Деминга. Премия Болдриджа. Премия EFQM. Премия правительства РФ за качество.

Критерии оценивания

Каждый ответ оценивается максимум в 5 баллов:

4-5 баллов - дан полный, развёрнутый ответ на поставленные вопросы, в соответствии с логикой изложения, при подготовке ответа использовалась дополнительная литература, подготовлена презентация к ответу;

3 балла - в ответе на поставленные вопросы были неточности; при подготовке ответа использовалась дополнительная литература, подготовлена презентация к ответу;

1-2 балла - в ответе на поставленные вопросы были неточности; при подготовке ответа использовался только лекционный материал, не подготовлена презентация к ответу;

0 баллов - обучающийся не владеет материалом по заданному вопросу.

Максимальное количество баллов – 30 (за 6 ответа в течение семестра).

Темы рефератов и докладов

1. Определение менеджмента качества. Функции менеджмента качества.
2. Уровни менеджмента качества.
4. Значение менеджмента качества в мировой экономике.
5. Особенности услуг как объекта менеджмента качества.
6. Концепции менеджмента качества услуг в России.
7. Правовые основы деятельности национального органа России по менеджменту качества. Госстандарт России в 2003–2004 гг.
8. Изменения в управлении системой менеджмента качества в России. Образование Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
9. Информационное обеспечение менеджмента качества в России.
10. Категории и основные виды стандартов в России. Уровни стандартов.
11. Буквенно-цифровые обозначения и наименования российских национальных стандартов.
12. Буквенно-цифровые обозначения и наименования стандартов организаций в России.
13. Стандарты качества в Федеральном законе Российской Федерации «О техническом регулировании»
14. Подзаконные нормативно-правовые акты о разработке и применении внутрироссийских национальных стандартов в России .
16. Понятие межгосударственного менеджмента качества.

18. Разработка и применение межгосударственных стандартов в основополагающих стандартах системы менеджмента качества России и стран СНГ.
19. Стандарты на услуги в России (ГОСТ Р 52113–2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» и ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения»).
20. Характеристика национального стандарта ГОСТ 28681.0–90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».
21. Характеристика национального стандарта ГОСТ 28681.1–95/ГОСТ Р 50681–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».
22. Характеристика национального стандарта ГОСТ 28681.3–95/ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
23. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования».
24. Характеристика национального стандарта ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
25. Туристские услуги и услуги гостиниц в Системе сертификации ГОСТ Р.
26. Сертификация туристских услуг в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании».
27. Система добровольной сертификации туристских услуг в России.
28. Проблемы сертификации туристских услуг в России в 2002–2003 гг.
29. Основные черты менеджмента качества в России и странах Запада к началу XX в.
30. Международная организация по менеджмента качества (ИСО).

Методические указания по работе с рефератом

1. Укажите название выбранной Вами темы.
2. Напишите аннотацию и укажите ключевые слова по теме работы.
3. Сформулируйте актуальность темы исследования.
4. Определите объект и предмет работы.
5. Определите цель и задачи исследования (план).
6. Напишите основную часть (следите за раскрытием названия темы)
7. Сделайте выводы.
8. Оформите список использованной литературы.

Текст оформите : шрифт – кегль 14 Times New Roman, межстрочный интервал – 1,15. Отступ (красная строка) – 1,25 см. Абзац: интервал перед, после - 0.

Критерии оценивания:

67-80 баллов – тема соответствует содержанию; верно сформулированы аннотация, ключевые слова, объект, предмет, цель и задачи исследования; основные понятия темы изложены верно; сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемой проблеме; сделаны и аргументированы основные выводы, материал изложен научно, грамотно; правильно оформлены ссылки на используемую литературу, соблюдены требования к оформлению и объему.

54-66 баллов – тема соответствует содержанию; имеются неточности в формулировке аннотации, ключевых слов, объекта, предмета, цели и задач исследования; основные понятия темы изложены верно; не всегда сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемой проблеме; имеются аргументированные выводы, материал в целом изложен грамотно; правильно оформлены ссылки на используемую литературу, соблюдены требования к оформлению и объему.

41-53 баллов – тема соответствует содержанию; имеются не всегда верные формулировки аннотации, ключевых слов, объекта, предмета, цели и задач исследования; основные понятия темы изложены в целом верно; не сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемой проблеме; приведены не в полной мере обоснованные выводы, имеются ссылки на используемую литературу, оформление работы сделано с некоторыми отступлениями от требований.

0-40 баллов – тема не в полной мере соответствует содержанию; имеются существенные недостатки в формулировке аннотации, ключевых слов, объекта, предмета, цели и задач исследования; не сделаны обобщения и сопоставления различных точек зрения по рассматриваемой проблеме; не приведены обоснованные выводы, не имеется ссылок на используемую литературу, оформление работы сделано с некоторыми отступлениями от требований.

Максимальное количество баллов – 80.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии. Обучающийся должен ответить на 2 теоретических вопроса по темам дисциплины. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание учебной программы дисциплины реализуются посредством лекционных, семинарских занятий и самостоятельной работы студентов. Рекомендуемые виды лекций: традиционная, лекция - беседа, лекция с разбором конкретных ситуаций.

Рекомендуемые методы обучения: ситуационный анализ, имитационные упражнения, деловая игра, консультация.

Рекомендуемые виды самостоятельных работ: конспектирование, реферирование, составление опорных схем, проработка тестовых заданий, формулирование вопросов к обсуждению. Рекомендуемые методы текущего контроля знаний обучающихся: контрольная работа, тестирование.

Контроль знаний проводится во время промежуточной аттестации (зачет) - в виде устных ответов студентов на вопросы и решения задачи.

В целях активизации усвоения знаний, умений и навыков и повышения качества образовательного процесса применяются активные методы. При изучении данной учебной дисциплины используются:

Ситуационный анализ. Конкретная ситуация – любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

Презентация на основе современных мультимедийных средств. Презентация – эффективный способ донесения информации, наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение и его содержательные функции. Индивидуальные тематические задания интерактивного плана.

Полевые исследования. маркетинговое исследование, специфика которого в непосредственном и всестороннем изучении маркетингового объекта исследования в реальных рыночных условиях. Полевое исследование заключается в сборе первичной информации, оперативных данных об условиях продаж конкретного товара на определенном рынке, а также о реакции покупателей на предлагаемые изделия и об их отношении к фирмам-производителям. Первичную информацию собирают путем наблюдений, обследований, экспериментов, проводимых специально для решения конкретной маркетинговой проблемы.

