

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Высшая школа промышленной политики и предпринимательства  
факультет/институт*

*Кафедра прикладной экономики*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**      **«Менеджмент качества»**

**Рекомендуется для направления подготовки/специальности**

Направление подготовки: 38.04.01 «ЭКОНОМИКА»

**Направленность программы (специализации)**

«Управление наукоемкими отраслями»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

**Москва, 2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОП ВО	3
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	4
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5.	Содержание дисциплины	5
5.1.	Содержание разделов (тем) дисциплины	5
5.2.	Разделы (темы) дисциплины и виды занятий	6
6.	Лабораторный практикум (отсутствует)	7
7.	Практические занятия (семинары)	7
8.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	8
9.	Информационное обеспечение дисциплины	8
10.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	8
11.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	9
12.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10

## 1. Цели и задачи дисциплины:

**Цель курса** – дать теоретические основы и практические инструменты по организации менеджмента качества на предприятиях, чтобы работа по обеспечению качества носила не эпизодический характер, а имела системный сбалансированный характер. Была превращена в постоянно действующую систему, отвечающую рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000 и требованиям всеобщего управления качеством (TQM).

### Задачи курса:

- изучить теоретические основы в области менеджмента качества;
- научить организовывать работу по разработке и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- привить навыки и умения по развертыванию функции качества и разработке новой продукции или услуг;
- освоить методики по непрерывному совершенствованию бизнес процессов;
- ознакомить с практическим опытом оценки и обеспечения экономики качества;
- дать практические рекомендации по применению современных управленческих инструментов в менеджменте качества.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Менеджмент качества» относится к *элективным дисциплинам* учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины (группы дисциплин)	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1.	УК-1, УК- 3	Экономика наукоемких отраслей Анализ и регулирование отраслевых рынков Управление и моделирование бизнес-процессами Внешнеэкономическая деятельность организации Маркетинговые исследования отраслевых рынков Антикризисное управление и реинжиниринг организации	Стратегический менеджмент Управление инвестициями Системы поддержки принятия решений
Общепрофессиональные компетенции			
1.	ОПК-1, ОПК-3, ОПК-6,	Управление проектами Корпоративный риск-менеджмент Информационная безопасность	Корпоративные финансы и финансовый анализ Финансовое планирование и бюджетирование
Профессиональные дисциплины			

	ПКО-16	Правовое регулирование хозяйственной деятельности Правовое обеспечение корпоративного управления Правовое регулирование ВЭД Финансовое право	Логистика и управление цепями поставок в наукоемком производстве Нормирование и оплата труда Наукоемкие производства и кластеры Маркетинговая аналитика больших данных
--	--------	---	---

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**- универсальных компетенций (УК):**

- УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

**- общепрофессиональных компетенций (ОПК):**

ОПК-1. Способен применять знания (на продвинутом уровне) фундаментальной экономической науки при решении практических и/или исследовательских задач.

ОПК-3. Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в экономике.

ОПК-6. Способен критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их источники и релевантность.

**- профессиональных компетенций (ПКО):**

- ПКО-16. Способен руководить проектами реинжиниринга бизнес-процессов промышленной организации с использованием современных информационных технологий..

В результате изучения дисциплины студент должен:

В результате изучения дисциплины студенты должны:

**Знать:** методологию управления качеством; современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла; различные виды систем обеспечения качества; рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции.

**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.

**Владеть:** навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы:

Вид учебной работы		Всего часов	Модуль
			I
Аудиторные занятия (всего)		59	59
В том числе:		-	-
Лекции		25	25
Практические занятия (семинары)		34	34
Лабораторные работы (ЛР)		-	-
Контроль		27	27
Самостоятельная работа (всего)		22	22
Общая трудоемкость	часов	108	108

	зачетных единиц	3	3
--	-----------------	---	---

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов (тем) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)
	Раздел 1	
1.	Понятие качества. Система показателей качества продукции	Система показателей качества продукции Показатели назначения продукции Показатели надежности продукции Показатели технологичности продукции Патентно-правовые показатели качества продукции
2.	Этапы становления современной системы качества	Основные подходы управления качеством Историческая периодизация систем качества Построение «башни качества» Программа менеджмента качества Эдвардса Деминга
3.	Концепция и методология всеобщего управления качеством	Определение всеобщего управления качеством (TQM) Главенствующая роль потребителя в процессе создания высококачественного продукта Понятие процесса, характеристики качества процесса основные проблемы российских производителей
4.	Основные методы совершенствования деятельности предприятия	Функциональная структура Перепроектирование организации для повышения качества Проектирование процесса, контроль, совершенствование организационных процессов Основные этапы работ по качеству
	Раздел 2	
5.	Развертывание функции качества. Дом качества	Профиль качества Ключевые элементы развертывания функции качества Пример построения дома качества
6.	Экономические аспекты управления качеством	Затраты на качество и их классификация Затраты на соответствие и несоответствие, явные и неявные издержки Алгоритм деятельности по финансированию затрат на качество Основные виды потерь
7.	Стандартизация и управление качеством	Понятие стандартизации Основные методы стандартизации Комплексная, опережающая и перспективная стандартизация
8.	Международные стандарты по менеджменту качества	Эволюция стандартов по менеджменту качества Основные задачи создания стандартов по менеджменту качества Стандарты ISO серии 9000 и всеобщее управление качеством Основные правила сертификации работ и услуг
9.	Обеспечение функционирования систем качества	Понятие аудита качества Модели оценки системы качества Методы обеспечения высокой надежности оценки качества Основные этапы подготовки к внешнему аудиту

### 5.2. Разделы (темы) дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Контроль	СР	Итого час.
1.	Понятие качества. Система показателей качества продукции	4	2	-	-	6	12

2.	Этапы становления современной системы качества	4	2	-	-	6	12
3.	Концепция и методология всеобщего управления качеством	4	2	-	-	6	12
4.	Основные методы совершенствования деятельности предприятия	4	2	-	-	6	12
5.	Развертывание функции качества. Дом качества	4	2	-	-	6	12
6.	Экономические аспекты управления качеством	4	2	-	-	6	12
7.	Стандартизация и управление качеством	4	2	-	-	6	12
8.	Международные стандарты по менеджменту качества	4	2	-	-	6	12
9.	Обеспечение функционирования систем качества	4	2	-	-	6	12
	<b>Итого:</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>108</b>

#### 6. Лабораторный практикум (отсутствует)

#### 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Тема 1. Понятие качества. Система показателей качества продукции	Система показателей качества продукции Показатели назначения продукции Показатели надежности продукции Показатели технологичности продукции Патентно-правовые показатели качества продукции	2
2.	Тема 2. Этапы становления современной системы качества	Основные подходы управления качеством Историческая периодизация систем качества Построение «башни качества» Программа менеджмента качества Эдвардса Деминга	2
3.	Тема 3. Концепция и методология всеобщего управления качеством	Определение всеобщего управления качеством (TQM) Главенствующая роль потребителя в процессе создания высококачественного продукта Понятие процесса, характеристики качества процесса основные проблемы российских производителей	2
4.	Тема 4. Основные методы совершенствования деятельности предприятия	Функциональная структура Перепроектирование организации для повышения качества Проектирование процесса, контроль, совершенствование организационных процессов Основные этапы работ по качеству	2
5.	Тема 5. Развертывание функции качества. Дом качества	Профиль качества Ключевые элементы развертывания функции качества Пример построения дома качества	2

6.	Тема 6. Экономические аспекты управления качеством	Затраты на качество и их классификация Затраты на соответствие и несоответствие, явные и неявные издержки Алгоритм деятельности по финансированию затрат на качество Основные виды потерь	2
7.	Тема 7. Стандартизация и управление качеством	Понятие стандартизации Основные методы стандартизации Комплексная, опережающая и перспективная стандартизация	2
8.	Тема 8. Международные стандарты по менеджменту качества	Эволюция стандартов по менеджменту качества Основные задачи создания стандартов по менеджменту качества Стандарты ISO серии 9000 и всеобщее управление качеством Основные правила сертификации работ и услуг	2
9.	Тема 9. Обеспечение функционирования систем качества	Понятие аудита качества Модели оценки системы качества Методы обеспечения высокой надежности оценки качества Основные этапы подготовки к внешнему аудиту	2

#### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Электронные учебные материалы, используемые в образовательном процессе, мультимедийные презентации, банк тестовых заданий и другое представлены на портале ТУИС РУДН.

Для проведения занятий используется следующее оборудование:

- персональные компьютеры (ноутбуки, планшеты), компьютер преподавателя;
- оборудование для доступа в Интернет.

#### 9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение: Windows, стандартный пакет Office, Internet-браузер и ТУИС РУДН и др.

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Библиотека РУДН [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.rudn.ru>.
- Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).
- Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>.
- Универсальная база данных, коллекции журналов, статистических сборников [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.eastview.com>.
- Учебный портал экономического факультета РУДН [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://economist.rudn.ru/run/course/?cid=337>.

#### 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

*основная литература*

*Салдаева, Екатерина Юрьевна. Система менеджмента качества : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный технологический университет» ; - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. - 81 с. : ил., табл.; ISBN 978-5-8158-2117-0 : 85 экз.*

Дебердиева, Надежда Павловна. Менеджмент качества : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки: 38.03.06 - "Торговое дело", 27.03.02 - "Управление качеством", 21.04.01 - "Нефтегазовое дело" / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Тюменский индустриальный университет". - Тюмень : ТИУ, 2020. - 195 с. : ил., табл. - (University).; ISBN 978-5-9961-2076-5 : 500 экз.

Лукманова, Инесса Галеевна. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по программе бакалавриата по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" / И. Г. Лукманова, Е. В. Нежникова. - Москва : Изд-во АСВ, 2017. - 167 с. : ил., табл.; 22 см.; ISBN 978-5-93093-885-2 (в пер.)

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.: Высш. шк., 2016.

*дополнительная литература*

2. Басовский Л.Е. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2017.
3. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством. – М.: Горячая линия – Телеком, 2015.
4. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.

*сайты сети Интернет*

5. <http://www.iso.org.ru>
6. <http://www.qualitydigest>.
7. <http://www.deming.boom.ru>

*периодические издания*

8. Деловое совершенство.
9. Методы менеджмента качества.
10. Стандарты и качество.

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Реализация курса предусматривает интерактивные лекции, практические занятия (семинары) с использованием мультимедийного оборудования, подготовку самостоятельных студенческих работ, тестирование, проведение групповых обсуждений по тематике курса.

В ходе лекций преподаватель разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

В целях контроля подготовки студентов преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя.

Самостоятельная работа студента значительно повышает эффективность учебного процесса. В ходе освоения данной дисциплины используются такие формы СУРС, как:

- выполнение задач и заданий по дисциплине;
- подготовка к семинарам;
- подготовка рефератов и мультимедийных презентаций по предложенным темам;
- самопроверка знаний и подготовка к тестированию и пр.

В процессе самостоятельной работы студенты приобретают следующие компетенции:

- *Универсальных компетенций (УК):*

- УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

- *Общепрофессиональных компетенций (ОПК):*

- ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

- *Обязательных профессиональных компетенций (ПКО):*

- ПКО-1. Способность оценивать воздействие внешней и внутренней среды на функционирование организации.

Методические указания для преподавателя:

- использовать системный подход создания, применения и определения учебного процесса;
- применять инновационные методы обучения;
- использовать в процессе преподавания современные информационные технологии, в том числе мультимедийное оборудование;
- обсуждать популярные труды, монографии и периодические издания по вопросам управления качества;
- изучать индивидуальные способности студентов с целью выявления лиц, склонных к научной работе, и предлагать им более глубокие (развернутые) методы обучения;
- практиковать обмен мнениями;
- использовать обратную (в том числе интерактивную в режиме он-лайн) связь со студентами.

Методические указания для студента:

- следить за новинками экономических изданий по теме управления качеством;
- принимать активное участие в работе лекционных и практических занятий;
- предлагать преподавателю новые формы работы на занятиях;
- в процессе проведения занятий накапливать опыт для написания творческих научных работ (подготовка рефератов, докладов, выступлений).

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Менеджмент качества» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, 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, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.





		ИТОГО	2 5	1 0		1 0	1 0		1 5	1 0			2 0		100
--	--	-------	--------	--------	--	--------	--------	--	--------	--------	--	--	--------	--	-----

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчик:**

старший преподаватель кафедры

прикладной экономики

должность, название кафедры

\_\_\_\_\_

подпись

Р.Ш. Таржманова

инициалы, фамилия

**Руководитель программы**

заведующий кафедрой

прикладной экономики

должность, название кафедры

\_\_\_\_\_

подпись

А.А. Чурсин

инициалы, фамилия

**Заведующий кафедрой**

прикладной экономики

название кафедры

\_\_\_\_\_

подпись

А.А. Чурсин

инициалы, фамилия