

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

---

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Государственная и муниципальная служба

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очно-заочная

**Рабочая программа дисциплины**  
**ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

<b>Блок:</b>	<b>Блок 1 «Дисциплины (модули)»</b>
<b>Часть образовательной программы:</b>	Вариативная
<b>№ дисциплины по учебному плану:</b>	Б1.В.11.03.02
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	6 семестр - 5;
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	180 часов
<b>Лекции</b>	6 семестр - 18 часов;
<b>Практические занятия</b>	6 семестр - 18 часов;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	6 семестр - 2 часа;
<b>Самостоятельная работа</b>	6 семестр - 141,5 часа;
<b>в том числе на КП/КР</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Иная контактная работа</b>	проводится в рамках часов аудиторных занятий
<b>включая:</b>	
<b>Проверочная работа</b>	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Экзамен</b>	6 семестр - 0,5 часа;

**Москва 2017**

## ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Мызникова М.Н.
	Идентификатор	R5ac9642a-MuznikovaMN-91ca4d6

(подпись)

М.Н.

Мызникова

(расшифровка подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий выпускающей  
кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины:** обучение студентов прогрессивным современным методам управления качеством для достижения и поддержания конкурентоспособности любого предприятия, организации

### Задачи дисциплины

- изучение современных концепций и инструментов менеджмента качества;
- освоение нормативных правовых документов в области управления качеством;
- обучение построению систем качества управления;
- формирование навыков расчета и построения систем качества на российских предприятиях с использованием концепции TQM.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ОПК-1 владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности		знать: - нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности.  уметь: - осуществлять поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов.
ПК-8 владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений		знать: - инструменты и методики документального оформления решений (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.  уметь: - применять инструменты и методики оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в типовых практических ситуациях.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин основной профессиональной образовательной программы Государственная и муниципальная служба (далее – ОПОП), направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания	
				Контактная работа							СР				
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль		
КПР	ГК	ИККП	ТК												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Основные понятия и история развития управления качеством	36	6	4	-	4	-	-	-	-	-	28	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Основные понятия и история развития управления качеством"	
1.1	Основные понятия и определения курса	18		2	-	2	-	-	-	-	-	14	-		
1.2	История управления качеством	18		2	-	2	-	-	-	-	-	14	-		<b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], 23-45
2	Менеджмент качества и сертификация	36		4	-	4	-	-	-	-	-	-	28	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Менеджмент качества и сертификация"
2.1	Концепции менеджмента качества	18		2	-	2	-	-	-	-	-	14	-		
2.2	Сертификация товаров/услуг и систем качества	18		2	-	2	-	-	-	-	-	14	-	<b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [2], 112-135	
3	Затраты. Инструменты и методы управления качеством	36		4	-	4	-	-	-	-	-	-	28	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Затраты. Инструменты и методы управления качеством"
3.1	Оценка затрат на менеджмент качества	18		2	-	2	-	-	-	-	-	14	-		
3.2	Инструменты и методы управления качеством	18		2	-	2	-	-	-	-	-	14	-	<b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [2], 278-303	
4	Повышение и анализ качества	36	6	-	6	-	-	-	-	-	-	24	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Повышение и анализ качества"	
4.1	Менеджмент как средство повышения	18	3	-	3	-	-	-	-	-	-	12	-		

	качества													<i><u>Изучение материалов литературных источников:</u></i> [3], 12-56
4.2	Анализ качества деятельности предприятия	18	3	-	3	-	-	-	-	-	12	-		
	Экзамен	36.0	-	-	-	-	2	-	-	0.5	-	33.5		
	<b>Всего за семестр</b>	<b>180.0</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.5</b>	<b>108</b>	<b>33.5</b>		
	<b>Итого за семестр</b>	<b>180.0</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.5</b>	<b>141.5</b>				

**Примечание:** Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

## **3.2 Краткое содержание разделов**

### 1. Основные понятия и история развития управления качеством

#### 1.1. Основные понятия и определения курса

Качество и надежность. Стандартизация и качество. Качество, ценность, стоимость. Качество и заинтересованные стороны. Качество продукции. Конкурентоспособность и качество. Качество жизни.

#### 1.2. История управления качеством

Эволюция методов обеспечения качества. Фазы в эволюции понятия управления качеством: фаза выходного контроля готовой продукции; фаза управления; менеджмент качества; планирование качества. Основные этапы развития систем качества. «Звезда качества». Интегрированный и межфункциональный процессы качества. Фазы качества. Международные стандарты ИСО 9000. Основные составляющие всеобщего менеджмента качества (TQM). Опыт управления качеством в России, США, Японии, европейский опыт.

### 2. Менеджмент качества и сертификация

#### 2.1. Концепции менеджмента качества

Сущность системы качества и ее основные составляющие. Суть концепции TQM и ее внедрение на предприятиях. Основные показатели качества продукции и услуг. Цикл PDCA непрерывного совершенствования Э. Деминга. Современные системы менеджмента качества.

#### 2.2. Сертификация товаров/услуг и систем качества

Общие понятия сертификации. Система стандартов ИСО серии 9000. Практика сертификации в России и за рубежом. Сертификация систем менеджмента качества. Проверка эффективности систем менеджмента качества. Подготовка к внутренним аудитам. Основы метрологии. Государственная метрологическая служба России. Метрологический надзор. Поверка и средства измерений.

### 3. Затраты. Инструменты и методы управления качеством

#### 3.1. Оценка затрат на менеджмент качества

Перечень экономических затрат. Функция потерь Тагути.

#### 3.2. Инструменты и методы управления качеством

Метод структурирования функции качества (СФК). Суть метода, технология СФК. Метод СФК для планирования продукции. Построение матрицы СФК. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA). Общие положения. Этапы проведения FMEA-анализа. Примеры. Статистические методы. Экспертный метод оценки качества. Оценка согласованности мнений экспертов, определение коэффициентов конкордации. Контрольные листки. Диаграмма Ишикава. Анализ Парето. Стратификация. Контрольные карты. ABC- метод. Метод квалиметрии в оценке качества продукции.

### 4. Повышение и анализ качества

#### 4.1. Менеджмент как средство повышения качества

Модель динамики корпоративного менеджмента. Реинжиниринг бизнес – процессов. Реструктуризация предприятий. Иерархия реструктуризации предприятий. Метод «точно

вовремя». Управление знаниями. Функциональный стоимостной анализ (ФСА). Управленческий учет и бюджетирование. Управление персоналом.

#### 4.2. Анализ качества деятельности предприятия

Матрицы анализа функционирования производственных систем. Оценка качества проектов. Сертификация производства. Структура типовой методики проверки. Методика выбора схем сертификации.

### 3.3. Темы практических занятий

1. Методы ранговой корреляции. Коэффициенты ранговой корреляции по Кендаллу и по Спирмену. Оценка значимости коэффициента ранговой корреляции по Кендаллу и Спирмену;
2. Экспериментально-статистические методы получения математического описания и оптимизации сложных технологических процессов. Статистический контроль качества;
3. Принцип Эйзенхауэра в ФСА;
4. Сертификация производства. Структура типовой методики проверки. Схемы сертификации и их выбор. Методика выбора схем сертификации. Матрицы выбора схем сертификации;
5. Построение контрольных карт. Диаграмма Парето;
6. Цикл Деминга (PDCA). Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Аналитический метод определения весовых коэффициентов. Потребительский и производственный допуски;
7. Методы анализа затрат качества. Инструменты и методы управления качеством;
8. Оценка затрат на менеджмент качества. Модель текущего состояния качества. Функция потерь Тагути;
9. Расчет обобщенного экономического показателя для оценки эффективности и конкурентоспособности товаров \ услуг, производства в условиях рыночной экономики;
10. Цели качества, надежность, сертификация, гистограммы оценки параметров качества;
11. Основы управления качеством на предприятии. Основные показатели качества.

### 3.4. Темы лабораторных работ не предусмотрено

### 3.5 Консультации

#### Текущий контроль (ТК)

1. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Основные понятия и история развития управления качеством"
2. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Менеджмент качества и сертификация"
3. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Затраты. Инструменты и методы управления качеством"
4. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Повышение и анализ качества"



### **3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ**

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

### 3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)				Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	4	
<b>Знать:</b>						
нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности	ОПК-1(Компетенция)	+				Проверочная работа/Основные понятия и история развития управления качеством
инструменты и методики документального оформления решений (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК-8(Компетенция)		+			Проверочная работа/Менеджмент качества и сертификация
<b>Уметь:</b>						
осуществлять поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов	ОПК-1(Компетенция)			+		Проверочная работа/Затраты. Инструменты и методы управления качеством
применять инструменты и методики оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в типовых практических ситуациях	ПК-8(Компетенция)				+	Проверочная работа/Повышение и анализ качества

## **4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)**

### **4.1. Текущий контроль успеваемости**

**6 семестр**

Форма реализации: Письменная работа

1. Затраты. Инструменты и методы управления качеством (Проверочная работа)
2. Менеджмент качества и сертификация (Проверочная работа)
3. Основные понятия и история развития управления качеством (Проверочная работа)
4. Повышение и анализ качества (Проверочная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

### **4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине**

*Экзамен (Семестр №6)*

Оценка выставляется из расчета среднего арифметического значения оценки семестровой составляющей по текущему контролю успеваемости и оценки за промежуточную аттестацию

**Примечание:** Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Печатные и электронные издания:**

1. Э. А. Анисимов- "Квалиметрия и управление качеством", Издательство: "Поволжский государственный технологический университет", Йошкар-Ола, 2018 - (74 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>;
2. Магомедов Ш. Ш., Беспалова Г. Е.- "Управление качеством продукции", Издательство: "Дашков и К", Москва, 2016 - (336 с.)  
<https://e.lanbook.com/book/93306>;
3. В. В. Колочева- "Управление качеством услуг", Издательство: "Новосибирский государственный технический университет", Новосибирск, 2018 - (99 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>.

### **5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

1. СДО "Прометей";
2. Office;
3. Windows;
4. Майнд Видеоконференции.

### **5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:**

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red)
3. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	К-520, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, мел, маркер, стилус
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	К-511, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	парта со скамьей, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, мел, маркер, стилус
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	К-509, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, мел, маркер, стилус
Помещения для самостоятельной работы	К-526, Компьютерный класс ИВЦ	стол, стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, доска маркерная, компьютер персональный, кондиционер
	К-522, Компьютерный класс ИВЦ	стол, стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная, компьютер персональный, кондиционер, телевизор
Помещения для консультирования	К-507, Учебная аудитория	парта со скамьей, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, мультимедийный проектор, экран, кондиционер
	К-516, Кабинет сотрудников кафедры МЭП	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стул, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, многофункциональный центр, ноутбук, компьютер персональный, принтер, холодильник, кондиционер
	К-514, Кабинет сотрудников кафедры МЭП	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стул, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, колонки звуковые, многофункциональный центр, компьютер персональный, принтер, кондиционер
	К-513, Кабинет сотрудников кафедры МЭП	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стул, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, экран интерактивный, колонки звуковые, мультимедийный проектор, доска маркерная, многофункциональный центр, ноутбук, компьютер персональный, принтер, холодильник, кондиционер
	К-518, Кабинет сотрудников	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стул, шкаф для документов, шкаф для

	кафедры МЭП	одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, колонки звуковые, доска маркерная, многофункциональный центр, ноутбук, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	К-521/2, Склад кафедры БИТ	шкаф, хозяйственный инвентарь, запасные комплектующие для оборудования

## БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

## Основы управления качеством

(название дисциплины)

## 6 семестр

**Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:**

КМ-1 Основные понятия и история развития управления качеством (Проверочная работа)

КМ-2 Менеджмент качества и сертификация (Проверочная работа)

КМ-3 Затраты. Инструменты и методы управления качеством (Проверочная работа)

КМ-4 Повышение и анализ качества (Проверочная работа)

**Вид промежуточной аттестации – Экзамен.**

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	12	14
1	Основные понятия и история развития управления качеством					
1.1	Основные понятия и определения курса		+			
1.2	История управления качеством		+			
2	Менеджмент качества и сертификация					
2.1	Концепции менеджмента качества			+		
2.2	Сертификация товаров/услуг и систем качества			+		
3	Затраты. Инструменты и методы управления качеством					
3.1	Оценка затрат на менеджмент качества				+	
3.2	Инструменты и методы управления качеством				+	
4	Повышение и анализ качества					
4.1	Менеджмент как средство повышения качества					+
4.2	Анализ качества деятельности предприятия					+
Вес КМ, %:			25	25	25	25