

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*

Направленность (профиль) – *«Документационное обеспечение управления»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2017*

Сыктывкар  
2020

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.03.2015 № 176;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Документационное обеспечение управления».

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

### ***1.1. Цель изучения учебной дисциплины***

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности для решения практических вопросов и основных задач путём овладения навыками применения инструментов управления и контроля качества в хозяйственной деятельности на уровне предприятия.

### ***1.2. Задачи учебной дисциплины***

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством» являются:

- изучить основные принципы, цели, задачи и функции менеджмента качества;
- овладеть знаниями об основных проблемах и тенденциях развития менеджмента качества;
- овладеть основными методами управления качеством;
- сформировать навыки принятия управленческих решений в области управления качеством;
- научиться применять полученные теоретические знания для организации работы структурного подразделения, осуществляющего деятельность в сфере документационного обеспечения управления.

### ***1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины***

Изучение дисциплины «Управление качеством» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) общекультурные:
  - ОК-7 – способность к самоорганизации и самообразованию;
- 2) профессиональные:
  - ПК-1 – способность применять научные методы при исследовании объектов.

### ***1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:***

Дисциплина «Управление качеством» является *элективной*, относится к *вариативной части* программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Управление качеством» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
<b><i>Общекультурные компетенции</i></b>			
ОК-7 – способность к самоорганизации и самообразованию	основные принципы, цели, задачи и функции проблемы и тенденции развития менеджмента качества для самостоятельной разработки и реализации мероприятий по совершенствованию служб документационного обеспечения управления и архивного хранения документов	самостоятельно анализировать эффективность деятельности служб документационного обеспечения управления и архивного хранения документов	способностью самостоятельно использовать методы и технологии развития управления качеством служб документационного обеспечения управления и архивного хранения документов
<b><i>Профессиональные компетенции</i></b>			
<i>Вид деятельности: научно-исследовательская</i>			
ПК-1 – способность применять научные методы при исследовании объектов профессиональной деятельности	основные методы управления качеством	применять основные методы управления качеством в документационном обеспечении управления	способностью применять основные методы управления качеством в документационном обеспечении управления

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>35,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>12,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	12
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>59,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	55,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### 4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления (ОК-7)	Понятие качества. Значение повышения качества. Социально-экономическая сущность конкурентоспособности. Эволюция философии качества. Этапы развития теории управления качеством
Тема 2. Основные этапы развития систем менеджмента качества (ОК-7)	Качество продукции, услуг как соответствие стандартам. Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев, потребителей и служащих. Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда. Комплексные системы управления качеством
Тема 3. Теория и практика управления качеством на зарубежных и отечественных предприятиях (ОК-7)	Основные модели управления качеством. Особенности японской школы управления качеством. Особенности американской школы управления качеством. Особенности европейской школы менеджмента качества. Основные модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига, Д. Джурана. Опыт управления качеством в России
Тема 4. Внедрение системы качества в деятельность организации (ОК-7)	Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Сертификация системы менеджмента качества организации. Формирование политики в области качества. Организация работы по качеству. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. Документальное оформление системы качества. Разработка и ведение документации. Управление процессами. Контроль и оценка качества. Осуществление корректирующих воздействий. Подготовка кадров. Информационная база для анализа проблем качества организаций
Тема 5. Методы оценки качества (ОК-7, ПК-1)	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества. Технология экспертной оценки услуги. Инструменты и приемы, используемые в области качества. Семь инструментов управления и планирования. Метод разветвления (распределения) функций качества и концепция дома качества
Тема 6. Всеобщее управление качеством (ОК-7)	Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Национальные премии по качеству и самооценка деятельности организаций на основе критериев премий по качеству. Концепция «Шесть сигм»

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины**

### **5.1. Основная литература:**

1. Тепман, Л.Н. Управление качеством / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 352 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>.

2. Управление качеством / под ред. С.Д. Ильенковой. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2013. – 288 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>.

### **5.2. Дополнительная литература:**

1. Агарков, А.П. Управление качеством / А.П. Агарков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>.

2. Михеева, Е.Н. Управление качеством / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>.

3. Салихов, В.А. Управление качеством / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512>.

### **5.3. Электронно-библиотечная система:**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).

2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. справочно-правовая система «Гарант».

2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).

4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).

5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.5. Ресурсы информационно-документационной сети «Интернет»**

1. Quality.eup.ru. Сайт о менеджменте качества (<https://www.quality.eup.ru>).

2. Портал Управления качеством (<http://statistica.ru/local-portals/quality-control>).

3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Каталог учебных продуктов (<http://window.edu.ru/window>).

4. Российская научная электронная библиотека «Киберленинка» (<https://cyberleninka.ru>).

## 6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Управление качеством» используются следующие программные средства:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс" Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Научная электронная библиотека ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> ) Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

## 7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Управление качеством» задействована материально-техническая база, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

– помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

– компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

– библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

– серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения



работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

– система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

– сайт [www.krags.ru](http://www.krags.ru);

– беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Управление качеством» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.