

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к302) Менеджмент



Третьяк С.Н., канд.  
экон. наук, доцент

27.05.2022

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Эффективность и результативность систем качества**

для направления 27.03.02 Управление качеством

Составитель(и): Ст. препод. Старкова Е.Ю.

Обсуждена на заседании кафедры: (к302) Менеджмент

Протокол от 18.05.2022г. № 5

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 27.05.2022 г. № 9

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры  
(к302) Менеджмент

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
(к302) Менеджмент

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры  
(к302) Менеджмент

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры  
(к302) Менеджмент

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Третьяк С.Н., канд. экон. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины **Эффективность и результативность систем качества**  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.07.2020 № 869

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты (семестр) 8
контактная работа	48	
самостоятельная работа	96	

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	8			
Неделя	8			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

**1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Понятие эффективности СМК. Результативность СМК. Развитие системы менеджмента качества на предприятии. Цели, направленные на повышение результативности и эффективности системы. Задачи предприятия в области повышения качества. Гарантии и обязательства. Подходы к оценке эффективности СМК предприятия. Организационные и технические мероприятия по повышению эффективности и результативности СМК. Корректирующие и предупреждающие действия. Ответственность руководителей за решение вопросов СМК.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код дисциплины:	Б1.О.33
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Всеобщее управление качеством
2.1.2	Оптимизация бизнес-процессов в управлении качеством
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Экономика и организация производства

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**ОПК-8: Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг**

<b>Знать:</b>
Методы обработки и анализа экспериментальных результатов, оценки полученных экспериментальных данных.
<b>Уметь:</b>
Обрабатывать и анализировать результаты эксперимента, составлять практические рекомендации по использованию экспериментальных исследований; представлять результаты экспериментов в виде отчетов, рефератов, публикаций.
<b>Владеть:</b>
Математическим аппаратом обработки экспериментальных данных; навыками интерпретации и представления результатов исследования.

**ПК-2: Способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества**

<b>Знать:</b>
Основы методов планирования и проведения научных и практических экспериментальных исследований.
<b>Уметь:</b>
Планировать научный эксперимент, проводить экспериментальные исследования, изучать процессы в электротехнических системах на их математических моделях и путем постановки научных экспериментов.
<b>Владеть:</b>
Математическим аппаратом планирования экспериментом; навыками проведения экспериментальных исследований.

**ПК-3: Умение выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат**

<b>Знать:</b>
Понятие и виды затрат, расходов, издержек и дефектов на предприятии.
<b>Уметь:</b>
Применять методологические подходы к оценке затрат на качество.
<b>Владеть:</b>
Навыками реализации методов управления затратами.

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекции</b>						
1.1	1. Понятие эффективности системы менеджмента качества /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.Л2.Л1 Э1 Э2 Э3	0	

1.2	2. Результативность системы менеджмента качества /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	3. Развитие системы менеджмента качества на предприятии /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	4. Цели, направленные на повышение результативности и эффективности системы /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	5. Задачи предприятия в области повышения качества. /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	6. Подходы к оценке эффективности СМК предприятия /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	7. Организационные и технические мероприятия по повышению эффективности и результативности СМК /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	8. Ответственность руководителей за решение вопросов СМК /Лек/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 2. Практические занятия</b>							
2.1	1. Основные принципы определения эффективности управления качеством /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.2	2. Гарантии и обязательства руководства в области СМК /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.3	3.Корректирующие и предупреждающие действия /Пр/	8	2	ПК-2 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.4	4. Отличие эффективности от результативности /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.5	5. Методика оценки результативности СМК организации /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.6	6. Развитие СМК на предприятии /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.7	7.Стратегия и тактика управления затратами на качество /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.8	8. Эффективность внедрения СМК ан предприятии /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.9	9.Средства и методы управления качеством /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.10	10. Подходы к оценке системы менеджмента качества на предприятии /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.11	11. Задачи предприятия в области повышения качества /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.12	12. Миссия и политика предприятия /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.13	13. Организационные и технические мероприятия по повышению эффективности и результативности СМК /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.14	14. Ответственность руководителей за решение вопросов СМК /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
2.15	15. Организационное проектирование как инструмент эффективного управления качеством /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

2.16	16. Мотивационное обеспечение управления качеством /Пр/	8	2	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>							
3.1	Подготовка к лекционным занятиям /Ср/	8	20	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
3.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	8	40	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
3.3	Подготовка к тестированию /Ср/	8	20	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
3.4	Подготовка к зачету /Ср/	8	16	ПК-2 ПК-3 ОПК-8	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Эванс Д.	Управление качеством	Москва: Юнити-Дана, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436700">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436700</a>
Л1.2	Михеева Е. Н., Сероштан М. В.	Управление качеством: учебник	Москва: Дашков и К°, 2017, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086</a>
Л1.3	Байдаков А. Н., Черникова Л. И., Запорожец Д. В., Назаренко А. В., Бабкина О. Н.	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=484954">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=484954</a>

##### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Зекунов А.Г.	Управление качеством: учеб. для бакалавров	Москва: Юрайт, 2013,

##### 6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Демьянович И.В., Данильчук М.А.	Управление качеством продукции: метод. указания по выполнению практических работ	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2013,

##### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	сайт о менеджменте качества	<a href="http://quality.eup.ru">http://quality.eup.ru</a>
Э2	сайт "Ассоциация Деминга"	<a href="http://www.deming.ru">http://www.deming.ru</a>
Э3	официальный портал Всероссийской ассоциации качества	<a href="http://www.mirq.ru">http://www.mirq.ru</a>

##### 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

###### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415
Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367
Free Conference Call (свободная лицензия)
Zoom (свободная лицензия)
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

###### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>

Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс - <http://www.cntd.ru>

### 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2600	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска
2604	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В ходе изучения дисциплины используются как пассивные методы обучения (лекции), так и активные (семинары) и интерактивные (обсуждение бизнес-кейсов). На всем протяжении курса имеется внутренняя взаимосвязь и преемственность всех видов работы (контактной, с преподавателем в аудитории и самостоятельной работы студента) по формированию заявленных компетенций.

На восьмой неделе у студентов очной формы обучения проводится рубежный контроль. Выполнение всех видов работ, на момент проведения рубежного контроля должно соответствовать 50 пунктам рейтинга, получение которых обеспечивается:

- подготовкой к семинарским занятиям по темам и активностью участия - 20 баллов;
- подготовкой к опросам – 15 баллов;
- успешным решением задач и бизнес-кейсов - 15 баллов.

Более полному освоению дисциплины способствует внимательное изучение не только основной литературы по курсу, но и дополнительной, рекомендуемой для более глубокого изучения, а также Интернет-ресурсов.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины студент должен неукоснительно следовать следующим положениям:

- посещать все лекционные и практические занятия;
- внимательно слушать преподавателя на занятиях, фиксировать лекционный материал не дожидаясь специального напоминания преподавателя (команды «Записываем!»);
- не заниматься посторонними делами на занятиях;
- досконально (без пропусков материала и произвольных изъятий) изучать материал обязательных источников литературы по соответствующей теме. Изучение литературных источников желательно осуществлять в небольшом объеме ежедневно;
- заучивать к очередному лекционному или практическому занятию основную терминологию и основные моменты пройденного лекционного материала и материала источников;
- выполнять все задания, выдаваемые на занятии, а также отчитываться перед преподавателем об их выполнении;
- своевременно являться на консультации по изучению дисциплины;
- стремиться быть активным на занятиях, проявлять инициативу при ответах на вопросы преподавателя.

Для самостоятельной работы всех видов студенту надлежит использовать источники обязательной и дополнительной литературы по дисциплине.

При подготовке к семинару студенту рекомендуется следующая последовательность работ:

- 1) Ознакомиться с тематикой вопросов, вынесенных на семинар.
- 2) Ознакомиться с содержанием рекомендованных к изучению источников литературы.
- 3) Критически проанализировать сходство и различие подходов авторов в трактовке и изложении вопросов.
- 4) С учетом результатов проведенного анализа составить презентацию и доклад по вопросам семинара.

Подготовленные студентом презентационные материалы выносятся на рассмотрение и обсуждение в аудитории (с участием членов учебной группы и преподавателя).

Соблюдение указанных положений позволит создать необходимую основу для формирования у студента необходимых знаний, навыков и умений, а также успешно развить требуемые компетенции.

В целях эффективной организации учебного процесса учащимся в начале семестра предоставляется учебно-методическое

и информационное обеспечение, приведенное в данной рабочей программе.

В процессе обучения студенты должны изучать теоретический материал по предстоящему занятию и формулировать вопросы, вызывающие у них затруднение для рассмотрения на лекционном или практическом занятии.

Целью написания контрольной работы является закрепление знаний, полученных студентами при самостоятельном изучении дисциплины.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, образовательные Интернет-ресурсы. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.