

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

*дисциплины*

«Менеджмент качества и сертификация» (Б1.В.ОД.17)  
для направления  
38.03.02 «Менеджмент»  
по профилю  
«Финансовый менеджмент»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург  
2016

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры  
«Менеджмент и маркетинг»  
Протокол № 5 от «17» января 2017 г.

Рабочая программа актуализирована и продлена на 2017/2018 учебный год  
(приложение).

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»  
«17» января 2017 г.



Н.К. Румянцев

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры  
«Менеджмент и маркетинг»  
Протокол № 1 от «29» августа 2017 г.

Рабочая программа актуализирована и продлена на 201\_/201\_ учебный год  
(приложение).

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»  
«29» августа 2017 г.



Н.К. Румянцев

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры  
«Менеджмент и маркетинг»  
Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Рабочая программа актуализирована и продлена на 201\_/201\_ учебный год  
(приложение).

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

---

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ


Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры  
«Менеджмент и маркетинг»  
Протокол № 6 от «01» марта 2016 г.

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»  
«01» марта 2016 г.


 Н.К. Румянцев

СОГЛАСОВАНО

Председатель методической комиссии  
факультета «Экономика и  
менеджмент»  
«01» марта 2016 г.

 Н.Е. Коклева

Руководитель ОПОП  
«01» марта 2016 г.

 Н.К. Румянцев

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным «12» января 2016 г., приказ № 7 по направлению 38.03.02 «Менеджмент» по дисциплине «Менеджмент качества и сертификация».

Целью изучения дисциплины является формирование компетенций, указанных в разделе 2.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- приобретение знаний, указанных в разделе 2;
- приобретение умений, указанных в разделе 2;
- приобретение навыков, указанных в разделе 2.

Содержание курса направлено на формирование у обучающихся навыков применения инструментария управления качеством для повышения эффективности деятельности организаций.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются: приобретение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **ЗНАТЬ:**

- основные правила и методы управления качеством;
- основные подходы к менеджменту качества;
- методы количественной и качественной оценки результативности и эффективности процессов, работ и деятельности в целом;
- механизмы процессного управления, внутреннего аудита и постоянного улучшения;
- методы подтверждения соответствия (сертификации) системы менеджмента;
- методологию интеграции систем менеджмента на основе процессного подхода, стандартизованных требований, единых методов подтверждения соответствия и философии качества;

### **УМЕТЬ:**

- разрабатывать варианты управленческих решений в области качества и обосновывать выбор оптимального решения;
- создавать условия для развития активного участия персонала, управленцев всех уровней в совершенствовании процессов и работ;
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;
- проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;
- применять практики в области менеджмента, распространяемыми

международными и национальными организациями по стандартизации;

**ВЛАДЕТЬ:**

- методами разработки концепции управления качеством для конкретных организаций;
- методами оценки управленческих действий с точки зрения полезности для потребителей, всех заинтересованных сторон и общества в целом;
- методами реализации проекта применения интегрированной системы менеджмента в организации;
- методами инструментального анализа, необходимыми для принятия решений в области управления качеством.

Приобретенные знания, умения, навыки, характеризующие формирование компетенций, осваиваемые в данной дисциплине, позволяют решать профессиональные задачи, приведенные в соответствующем перечне по видам профессиональной деятельности в п. 2.4 общей характеристики основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **обще профессиональных компетенций (ОПК):**

- владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1);
- способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **профессиональных компетенций (ПК)**, соответствующих видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

- способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-5);

информационно-аналитическая деятельность:

- владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов (ПК-11);

предпринимательская деятельность:

- владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур (ПК-20).

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведена в п. 2.1 общей характеристики ОПОП.

Объекты профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведены в п. 2.2 общей характеристики ОПОП.

### 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества и сертификация»(Б1.В.ОД.17) относится к вариативной части и является обязательной дисциплиной.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения:

| Вид учебной работы                              | Всего часов | Семестр |
|---|-------------|---------|
|   |             | 7       |
| Контактная работа<br>(по видам учебных занятий) | 54          | 54      |
| В том числе:                                    |             |         |
| – лекции (Л)                                    | 18          | 18      |
| – практические занятия (ПЗ)                     | 36          | 36      |
| – лабораторные работы (ЛР)                      |             |         |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего)            | 18          | 18      |
| Контроль  | 36          | 36      |
| Форма контроля знаний                           | Э           | Э       |
| Общая трудоемкость: час / з.е.                  | 108/3       | 108/3   |

*Примечание:*

Э – экзамен

Для заочной формы обучения:

| Вид учебной работы                              | Всего часов | Курс  |
|---|-------------|-------|
|   |             | 5     |
| Контактная работа<br>(по видам учебных занятий) | 32          | 32    |
| В том числе:                                    |             |       |
| – лекции (Л)                                    | 10          | 10    |
| – практические занятия (ПЗ)                     | 22          | 22    |
| – лабораторные работы (ЛР)                      | -           | -     |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего)            | 67          | 67    |
| Контроль  | 9           | 9     |
| Форма контроля знаний                           | Э           | Э     |
| Общая трудоемкость: час / з.е.                  | 108/3       | 108/3 |

*Примечание:*

Э – экзамен

## 5. Содержание и структура дисциплины

### 5.1 Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                    | Содержание раздела   |
|-------|--|--|
| 1     | Менеджмент качества как основа интегрированной системы менеджмента | Политика организации в области качества в рамках стратегии интегрированной системы менеджмента. Структура системы менеджмента качества и требования стандарта ISO 9001. Структура документации интегрированной системы менеджмента. Управление рисками в интегрированной системе менеджмента. Премии за достижения во всеобщем менеджменте качества.   |
| 2     | Государственное регулирование в области качества.                  | Система официальных взглядов на роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.                             |
| 3     | Стандартизация и подтверждение соответствия.                       | Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Функции национального органа в области стандартизации. Национальная система стандартизации, ее элементы. Информационное обеспечение работ по стандартизации. Методы подтверждения соответствия (сертификации) интегрированной системы менеджмента. Отраслевые стандарты на системы менеджмента. Система сертификации. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. |
| 4     | Стандарты как метод продвижения концепции TQM в практику.          | Стандарты как метод продвижения концепции TQM в практику. Международные стандарты ИСО. Основные требования, предъявляемые к СМК организации. Проектирование, разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК) в организации.  |

### 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                    | Л  | ПЗ | ЛР | СРС |
|-------|--|----|----|----|-----|
| 1     | Менеджмент качества как основа интегрированной системы менеджмента | 4  | 8  |    | 4   |
| 2     | Государственное регулирование в области качества.                  | 4  | 10 |    | 4   |
| 3     | Стандартизация и подтверждение соответствия.                       | 4  | 8  |    | 4   |
| 4     | Стандарты как метод продвижения концепции TQM в практику.          | 6  | 10 |    | 6   |
|       | Итого:   | 18 | 36 |    | 18  |

Для заочной формы обучения:

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Наименование раздела дисциплины</b>                             | <b>Л</b>  | <b>ПЗ</b> | <b>ЛР</b> | <b>СРС</b> |
|------------------|--|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1                | Менеджмент качества как основа интегрированной системы менеджмента |           | 4         |           | 20         |
| 2                | Государственное регулирование в области качества.                  |           | 6         |           | 20         |
| 3                | Стандартизация и подтверждение соответствия.                       |           | 6         |           | 20         |
| 4                | Стандарты как метод продвижения концепции TQM в практику.          |           | 6         |           | 17         |
|                  | <b>ИТОГО</b>   | <b>10</b> | <b>22</b> |           | <b>67</b>  |



**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

| № п/п | Наименование раздела   | Перечень учебно-методического обеспечения   |
|-------|--|---|
| 1     | Менеджмент качества как основа интегрированной системы менеджмента | Всеобщее управление качеством [Текст] : учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки 221400 "Управление качеством" ВПО / В. Н. Азаров [и др.]. - Москва : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 571 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование) (Автоматика и управление) (Управление качеством) (Учебник для бакалавров). - Библиогр.: с. 567-568. - ISBN 978-5-89035-672-7   |
| 2     | Государственное регулирование в области качества.                  | Грушинский, Сергей Владимирович. Общие сведения о техническом регулировании, стандартизации, метрологии, сертификации и защите прав потребителей [Текст] : учеб. пособие / С. В. Грушинский, В. Г. Котельников. - СПб. : ПГУПС, 2007. - 177 с.  |
| 3     | Стандартизация и подтверждение соответствия.                       | Управление качеством [Текст] : основные концепции и инструменты : учеб. пособие / В. Г. Котельников, Н. К. Румянцев, М. Ю. Кукин, О. А. Мардас; под ред. В. Г. Котельникова ; ПГУПС. - СПб. : ПГУПС, 2003. - 139 с. : ил. - ISBN 5-7641-0104-2  |
| 4     | Стандарты как метод продвижения концепции TQM в практику.          | Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины<br>Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей". - Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=200945#0">http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=200945#0</a><br>Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) "О техническом регулировании". - Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=196382#0">http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=196382#0</a><br>Менеджмент в России и за рубежом [Текст]: Все о теории и практике управления бизнесом, финансами, кадрами. - М.: Финпресс. - ISSN 1028-5857. - Выходит раз в два месяца.<br>Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://sdo.pgups.ru">http://sdo.pgups.ru</a> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация). |

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения дисциплины**

### **8.1 Перечень основной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Всеобщее управление качеством [Текст]: учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки 221400 "Управление качеством" ВПО / В. Н. Азаров [и др.]. - Москва: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 571 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование) (Автоматика и управление) (Управление качеством) (Учебник для бакалавров). - Библиогр.: с. 567-568. - ISBN 978-5-89035-672-7

### **8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Грушинский, Сергей Владимирович. Общие сведения о техническом регулировании, стандартизации, метрологии, сертификации и защите прав потребителей [Текст] : учеб. пособие / С. В. Грушинский, В. Г. Котельников. - СПб. : ПГУПС, 2007. - 177 с.
2. Управление качеством [Текст] : основные концепции и инструменты : учеб. пособие / В. Г. Котельников, Н. К. Румянцев, М. Ю. Кукин, О. А. Мардас; под ред. В. Г. Котельникова ; ПГУПС. - СПб. : ПГУПС, 2003. - 139 с. : ил. - ISBN 5-7641-0104-2

### **8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей". – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=200945#0>
2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) "О техническом регулировании". – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=196382#0>

### **8.4 Другие издания, необходимые для освоения дисциплины**

1. Менеджмент в России и за рубежом [Текст]: Все о теории и практике управления бизнесом, финансами, кадрами. - М.: Финпресс. - ISSN 1028-5857. - Выходит раз в два месяца.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- 1 Архив интернет-библиотеки издательского дома «Дело и сервис» по теме «Маркетинг». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://dis.ru/library/507/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 2 Архив номеров журнала «Железные дороги мира» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.zdmira.com/arhiv>, свободный. — Загл. с экрана.
- 3 Архив номеров журнала «Маркетинг в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mavriz.ru/annotations/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 4 Архив номеров журнала «Менеджмент в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/annotations/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 5 Архив номеров журнала «Практический маркетинг» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.cfin.ru/press/practical/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 6 Архив номеров журнала «Рынок ценных бумаг» (Статьи в свободном доступе архива) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rcb.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 7 Гильдия маркетологов: объединение специалистов в области маркетинга [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.marketologi.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 8 Дроздова В.А. Социально-ответственный маркетинг сегодня // Современные научные исследования и инновации. 2013. № 12 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2013/12/30339>, свободный. — Загл. с экрана.
- 9 Ежедневный Экономический обзор Российского рынка от Издательского Дома Коммерсантъ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 10 Консультант плюс. Правовой сервер [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 11 Маркетинг журнал 4p.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.4p.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 12 Международная общественная организация Гринпис России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.greenpeace.org/russia/ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 13 Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 14 Правительство Российской Федерации. Интернет-портал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.government.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 15 Российская газета - официальное издание для документов Правительства РФ [Электонный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rg.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

- 16 Социальная реклама. Информационно-аналитическое агентство. Новости, аналитика, события, медиа-библиотека, социальный каталог [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.socreklama.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 17 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 18 Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ). Официальный сайт [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.gost.ru/wps/portal](http://www.gost.ru/wps/portal), свободный. — Загл. с экрана.
- 19 Эксперт. Журнал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.expert.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 20 Электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
- 21 Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>, свободный. — Загл. с экрана.
- 22 Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](http://ibooks.ru) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ibooks.ru/> — Загл. с экрана.
- 23 Электронно-библиотечная система ЛАНЬ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> — Загл. с экрана.
- 24 Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sdo.pgups.ru> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины с помощью учебно-методического обеспечения, приведенного в разделах 6, 8 и 9 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства (компьютерная техника, наборы демонстрационного оборудования);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов);
- личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sdo.pgups.ru> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).
- Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, онлайн-энциклопедии и справочники, электронные учебные и учебно-методические материалы согласно п. 9 рабочей программы;
- программное обеспечение:  
Microsoft Windows 7;  
Microsoft Office Professional 2013.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно

списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Разработчик программы,  
доцент  
«01» марта 2016 г.

\_\_\_\_\_

О.А. Гуляева