

15

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего профессионального образования**  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**



Проректор  
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 12 » 02 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В УСЛОВИЯХ САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 08.04.01 Строительство

Программа подготовки «Теория и практика организационно-технологических решений»

Уровень высшего образования магистратура

Форма обучения очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	4 ЗЕ (144ч.)	18	18	-	72	Экзамен/36
Итого	4 ЗЕ (144ч.)	18	18	-	72	Экзамен/36

Владимир 20 15 г.

*Handwritten signature*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

*Целями освоения дисциплины «Управление качеством в условиях саморегулирования»* является получение студентами необходимых теоретических знаний в области современного обеспечения качества и конкурентоспособности продукции. Для этого студенты изучают законодательные и нормативные документы в области качества, стандартизацию и сертификацию продукции и услуг, международные стандарты ИСО 9000, систему государственного контроля и надзора за качеством и по защите прав потребителей. Коренное повышение качества и конкурентоспособности продукции и услуг рассматривается как одна из ключевых экономических и управленческих задач строительных организаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством в условиях саморегулирования» относится к вариативной части дисциплин по выбору студентов, блок – Б1.

Дисциплина имеет логическую и содержательную взаимосвязь:

- с такими дисциплинами, как: «Экономика в строительстве», «Инвестиции и инновации в строительстве», «Экономика строительстве и инвестиционная деятельность», «Управление инвестиционными проектами»;

Изучение дисциплины направлено на решение следующих задач:

- сформировать представление и методологии обеспечения качества и конкурентоспособности продукции;
- изучить научные и практические подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности продукции;
- сформировать представление о содержании современных подходов к обеспечению качества и конкурентоспособности продукции;
- ознакомить с процессами жизненного цикла в системе обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность использовать углубленные теоретические и практические знания, часть которых находится на передовом рубеже данной науки (ОПК-5);

- способность вести организацию, совершенствование и освоение новых технологических процессов производственного процесса на предприятии или участке, контроль за соблюдением технологической дисциплины, обслуживанием технологического оборудования и машин (ПК-10);

- способность анализировать технологический процесс как объект управления, вести маркетинг и подготовку бизнес-планов производственной деятельности (ПК-13);

В результате изучения дисциплины студент должен:

### ***Знать:***

- теорию вероятности и математическую статистику;
- экономику фирмы;
- основы оценки эффективности инвестиционных проектов;
- технологию производства СМР, методы определения объемов выполненных работ.

### ***Уметь:***

- работать с нормативными документами по менеджменту качества;

- анализировать причины брака или низкого качества продукции;
- оценивать качество и конкурентоспособность продукции;
- анализировать статьи затрат бухгалтерского учета;
- производить анализ и оценку затрат на производство продукции.

**Владеть:**

- приемами исследовательской деятельности, элементарными умениями прогноза;
- основными видами публичных выступлений (высказывание, монолог, дискуссия, полемика).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Тема 1.1. Теоретические основы курса. Необходимость изучения дисциплины в системе подготовки магистров. Предмет, объект изучения и задачи курса. Терминология курса.	3	1-2	2	2	-		8		2/50	
2	Тема 1.2. Методологические основы Уровни обеспечения качества и конкурентоспособности. Принципы и функции управления качеством и конкурентоспособностью. Классификация методов управления качеством и конкурентоспособностью.	3	3-4	4	2	-		8		2/33	
3	Тема 1.3. Научные и практические подходы к	3	5-6	2	2	-		8		1/25	Рейтинг-контроль 1

	обеспечению качества и конкурентоспособности.										
4	Тема 2.1. Управление взаимоотношениями с потребителями в условиях саморегулирования. Ориентация на потребителей в деятельности организации; основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями; исследование удовлетворенности потребителей	3	7-8	2	2	-		8		2/50	
5	Тема 2.2. Обеспечение качества и конкурентоспособности в процессе проектирования и разработок.	3	9-10	2	2	-		8		1/25	
6	Тема 2.3. Обеспечение качества и конкурентоспособности в процессе закупок.	3	11-12	2	2	-		8		1/25	Рейтинг-контроль 2
7	Тема 2.4. Обеспечение качества и конкурентоспособности в процессе производства и обслуживания. Роль СРО.	3	13-15	2	2	-		8		2/50	
8	Тема 2.5. Обеспечение качества и конкурентоспособности строительных работ Общие положения, система управления качеством в строительстве, организация приемки объектов в эксплуатацию	3	16-18	2	4	-		8		2/33	Рейтинг-контроль 3

Всего			18	18			72	К П	13/36,3	Экзамен
-------	--	--	----	----	--	--	----	--------	---------	---------

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	ПР	Выступление студентов с докладами с видео-презентацией Разбор конкретных ситуаций Групповая дискуссия	18
Итого:			18

При реализации учебной работы могут быть использованы следующие образовательные технологии: проблемные практические занятия, диалоговые практические занятия, интерактивные практические занятия, кейс-технология, деловая игра, ролевая игра, дискуссия, дебаты, мозговой штурм, проблемно-концептуальный доклад, аргументированное эссе.

Самостоятельная работа: логический анализ текстов, критический анализ текстов, формализация текстов, постановка и решение проблем, решение логических задач.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### 6.1 Контрольные вопросы для подготовки к экзамену

1. Перечислите источники информации, которые может использовать организация для исследования удовлетворенности потребителей.
2. Раскройте содержание основных методов исследования удовлетворенности потребителей.
3. Каким образом организация определяет своих потребителей? Кто, по вашему мнению, является потребителями для строительной отрасли?
4. Обобщите влияние процесса проектирования и разработки на качество и конкурентоспособность конечного продукта деятельности организации.
5. Охарактеризуйте факторы, влияющие на эффективность процесса проектирования и разработки.
6. Раскройте содержание основных требований ГОСТ Р ИСО 9001: 2008 к составляющим процесса проектирования и разработки.
7. В чем заключается сущность верификации и валидации проекта и разработки?
8. Приведите классификацию методов управления качеством и конкурентоспособности в процессе проектирования и разработки.
9. Что понимается под качеством закупок?
10. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок.
11. Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок.
12. Приведите примеры входов для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками.
13. Назовите наиболее эффективные методы оценки возможностей поставщиков.
14. Дайте характеристику основных положений аудита СМК поставщика.
15. Какие из критериев оценки, отражающих ресурсы поставщика, наиболее значимы?

- для потребителя? Обоснуйте свой ответ.
16. Перечислите основные функции управления качеством и конкурентоспособностью, реализуемые в процессе производства и обслуживания.
  17. Каково содержание требований ГОСТ Р ИСО 9001:2008 к процессу производства и обслуживания?
  18. Обоснуйте необходимость реализации функции мотивации в процессе производства и обслуживания.
  19. Перечислите основные этапы контроля качества.
  20. Раскройте содержание классификации контроля качества в зависимости от места в процессе производства, а также от объема контролируемых изделий.
  21. Охарактеризуйте методы определения значения показателей качества и конкурентоспособности продукции
  22. Государственная организация контроля качества в строительстве. Организация, функции, нормативы. Роль СРО.
  23. Производственный уровень контроля качества в строительстве.
  24. Как осуществляется приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов.
  25. Порядок формирования рабочих комиссий, их состав и обязанности.
  26. Порядок формирования государственных приемочных комиссий, их состав и обязанности
  27. Цели и задачи авторского надзора. Права и обязанности авторского надзора.

## **6.2 Вопросы к рейтинг-контролю**

### **РК №1**

1. Обоснуйте выделение в качестве объектов изучения курса процессы, персонал, продукцию. Какой из этих объектов наиболее значим: для партнеров организации; внешних потребителей; государства; собственников организации?
2. Выделите сложные и простые характеристики таких объектов, как персонал, продукция производственно-технического назначения, продукты питания.
3. Кто, по вашему мнению, управляет качеством и конкурентоспособностью в организации? Обоснуйте свой ответ
4. Обоснуйте необходимость многоуровневого подхода к управлению качеством и конкурентоспособностью.
5. Какой принцип управления качеством, на ваш взгляд, наиболее значим? Обоснуйте свой ответ.

### **РК №2**

6. Приведите классификацию конкретных методов обеспечения качества и конкурентоспособности. Раскройте содержание каждой группы методов.
7. Раскройте взаимосвязь методов менеджмента качества с соответствующими функциями и принципами.
8. Каковы основные положения японской школы менеджмента качества?
9. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основе «триады качества» Дж. Джурана.
10. Назовите основные требования к процессу управления ресурсами в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001: 2008

### **РК №3**

11. Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя».
12. Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим?

13. Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?
14. С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей?
15. Какие преимущества получает организация вследствие роста удовлетворенности

### **6.3 Темы для СРС**

1. Уровни, принципы и функции менеджмента качества и конкурентоспособности продукции
2. Методы обеспечения качества и конкурентоспособности в условиях саморегулирования.
3. Основные конкурентные стратегии организаций
4. Формирование и развитие американской школы менеджмента качества
5. Основные положения японской школы менеджмента качества
6. Классификация и характеристика моделей систем качества
7. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода
8. Концепция всеобщего управления качеством в условиях саморегулирования
9. Характеристика международных стандартов ИСО серии 9000:2008
10. Процессный подход к обеспечению качества и конкурентоспособности
11. Концепция постоянного улучшения качества и конкурентоспособности
12. Управление взаимоотношениями с потребителями
13. Обеспечение качества и конкурентоспособности в процессе закупок
14. Обеспечение качества и конкурентоспособности в процессе производства
15. Сертификация СМК, порядок ее проведения в условиях саморегулирования
16. Обеспечение качества и конкурентоспособности в строительстве
17. Международные организации по сертификации

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература**

1. Агарков А. П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 208 с
2. Нормирование и оценка качества строительных материалов и изделий [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Чумаков Л.Д. - М. : Издательство АСВ, 2014.
3. Деятельность заказчика в рыночных условиях [Электронный ресурс] : Справочник / Кузьмина Т.К., Олейник П.П., Синенко С.А. - М. : Издательство АСВ, 2015. -

### **б) дополнительная литература**

1. Квалиметрический мониторинг строительных объектов [Электронный ресурс] / Под ред. В.М. Маругина и Г.Г. Азгальдова. - СПб. : Политехника, 2011.
2. Краткое справочно-методическое пособие главному инженеру (архитектору) проекта [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Фролов С.Г. - М. : Издательство АСВ, 2015.
3. Формирование системы саморегулирования в строительстве [Электронный ресурс] : Монография / Ларионов А.Н., Викторов М.Ю. - М. : Издательство АСВ, 2010


### **в) рекомендуемые Интернет-ресурсы**

1. [www.edu.vgasu.ru](http://www.edu.vgasu.ru)
2. [www.twirpx.com](http://www.twirpx.com)
3. <http://vipbook.info>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:  
- табличный процессор Microsoft Excel,

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 08.04.01 «Строительство» и программа подготовки «Теория и практика организационно-технологических и экономических решений»

Рабочую программу составил к.э.н., доц. Федоров В.В. 

Рецензент (ы) ГИП ООО «Центрмонтажпроект» Сомков С.А. 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СП  
протокол № 9 от 9.02. 2015 года.

Заведующий кафедрой  Ким Б.Г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Строительство»

протокол № 6 от 12.02. 2015 года.

Председатель комиссии  Авдеев С.Н.