

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
Экономики труда и основ управления



(Федченко А.А.)

Протокол №10 от 19.05.21

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.01.01 Управление качеством в сфере здравоохранения

- 1. Шифр и наименование направления подготовки:** 38.04.02 Менеджмент
- 2. Профиль подготовки:** Управление здравоохранением
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма образования:** заочная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра Экономики труда и основ управления
- 6. Составители программы:** д.э.н., доц. Щукин Олег Семенович
- 7. Рекомендована:** НМС экономического факультета протокол №4 от 15.04.2021г.
- 8. Учебный год:** 2020/2021                      **Триместры:** 2,3

**9. Цели и задачи учебной дисциплины:** Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям системы управления качеством, умений и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

Основные задачи учебной дисциплины;

- формирование у магистров системного подхода к постановке и решению задач формирования программ организационного развития и изменений систем управления качеством;
- формирование знаний и навыков владения количественных и качественных методов для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами
- овладение знаниями, умениями и навыками оценивания и повышения эффективности менеджмента качества и конкурентоспособности организации.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина «Управление качеством в сфере здравоохранения» относится к дисциплине курса по выборам учебного плана подготовки магистров по направлению 38.04.02 Менеджмент, блок Б1, Вариативная часть, дисциплины по выбору

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):**

| Компетенция |   | Планируемые результаты обучения  |
|-------------|---|--|
| Код         | Название  |  |
| ПК-4        | <i>способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения</i> | <p>знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Историю развития менеджмента качества.</li> <li>1.2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО</li> <li>1.3. Порядок разработки и внедрение СМК</li> <li>1.4. Виды сертификации.</li> <li>1.5. инструменты улучшения качества.</li> <li>1.6. Описание процесса.</li> <li>1.7. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества.</li> <li>1.8. TQM 5.</li> </ol> <p>уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2. Работать со стандартами.</li> <li>2.3. Разработать проект разработки и внедрения СМК</li> <li>2.4. Разбираться в документах по сертификации</li> <li>2.5. Применять инструменты качества.</li> <li>2.6. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть».</li> <li>2.7. Провести самооценку.</li> </ol> <p>владеть (иметь навык(и)):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Самостоятельный поиск стандартов.</li> <li>2. Самостоятельно разработать проект СМК</li> <li>3. Самостоятельно выбрать систему сертификации.</li> <li>4. Самостоятельно разработать процесс.</li> <li>5. Провести самооценку.</li> </ol> |

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 2 / 72.**

## Форма промежуточной аттестации зачет.

### 13. Виды учебной работы

| Вид учебной работы   | Трудоемкость |               |    |     |
|--|--------------|---------------|----|-----|
|  | Всего        | По триместрам |    |     |
|  |              | 2             | 3  | ... |
| Аудиторные занятия   | 14           | 6             |    |     |
| в том числе: лекции  | 2            | 2             | -  |     |
| практические   | 12           | 4             | 8  |     |
| лабораторные   |              |               |    |     |
| Самостоятельная работа   | 58           | 20            | 38 |     |
| Форма промежуточной аттестации<br>(зачет – 0 час. / экзамен – __ час.) |              |               | 4  |     |
| Итого:   | 72           | 26            | 46 |     |

#### 13.1. Содержание дисциплины

| п/п                            | Наименование раздела дисциплины   | Содержание раздела дисциплины   |
|--------------------------------|---|---|
| <b>1. Лекции</b>               |   |   |
| 1.1                            | Эволюция подходов к менеджменту качества.<br>Экономические проблемы качества.<br>Стандартизация в менеджменте качества.<br>Международные стандарты ИСО серии 9000 | Этапы развития менеджмента качества<br>Развитие стандартов менеджмента качества.<br>Международные стандарты ИСО                         |
| 1.2                            | Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)<br>Сертификация продукции и систем качества  | Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества<br>Виды сертификации продукции и систем менеджмента качества                  |
| 1.3                            | Инструменты контроля и управление качеством.<br>Постоянное улучшение СМК<br>Процессный подход в менеджменте качества  | Принцип пятый – улучшение. Универсальные инструменты менеджмента качества<br>Принцип четвертый – процессный подход. Описание процессов. |
| 1.4                            | Самооценка организации<br>Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации   | Роль самооценки организации в совершенствовании менеджмента организации.<br>TQM: содержание, процесс внедрения, роль персонала          |
| <b>2. Практические занятия</b> |   |   |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 2.1 | Эволюция подходов к менеджменту качества.<br>Экономические проблемы качества.<br>Стандартизация в менеджменте качества.<br>Международные стандарты ИСО серии 9000 | Этапы развития менеджмента качества. Вклад Гурю в развитие менеджмента качества.<br>Виды стандартов, ответственность, сертификация, международные стандарты ИСО |
| 2.2 | Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)<br>Сертификация продукции и систем качества  | Процесс разработки и внедрения СМК<br>Работы по поиску сертификатов на продукцию и СМК  |
| 2.3 | Инструменты контроля и управление качеством.<br>Постоянное улучшение СМК<br>Процессный подход в менеджменте качества  | Кайдзен, семь инструментов качества.<br>Проектирование процессов  |
| 2.4 | Самооценка организации<br>Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации   | Процесс самооценки, премии по качеству.<br>Самооценка организации<br>Подходы к TQM, роль TQM в повышении конкурентоспособности организации                      |

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

| № п/п  | Наименование раздела дисциплины   | Виды занятий (часов) |              |              |                        | Всего |
|--------|---|----------------------|--------------|--------------|------------------------|-------|
|        |   | Лекции               | Практические | Лабораторные | Самостоятельная работа |       |
| 01     | Эволюция подходов к менеджменту качества.<br>Экономические проблемы качества.<br>Стандартизация в менеджменте качества.<br>Международные стандарты ИСО серии 9000 | 1                    |              |              |                        | 1     |
| 02     | Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)<br>Сертификация продукции и систем качества  | 1                    |              |              |                        | 1     |
| 03     | Инструменты контроля и управление качеством.<br>Постоянное улучшение СМК<br>Процессный подход в менеджменте качества  |                      | 4            |              | 20                     | 24    |
| 04     | Самооценка организации<br>Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации   |                      | 8            |              | 38                     | 46    |
| Итого: |   | 2                    | 12           |              | 56                     | 72    |

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации.

## 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 01    | 1 Горбашко Е.А. Управление качеством. Уч.для бакалавров. 2-е издание. – М.: Юрайт, 2017. – 352с.  |
| 02    | Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.  |
| 03    | Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.   |
| 04    | Автоматизация процессов управления. – Ульяновск: ФГУП НПО «Марс» 2014. – 114с. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=240917">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=240917</a> |

б) дополнительная литература:

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 05    | Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.                                     |
| 06    | Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.  |
| 07    | Щукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 184 с.   |
| 08    | Щукин О.С. Управление качеством. Терминологический словарь. / О.С. Щукин - Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002. - 92 с.   |
| 09    | Щукин О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 295 с. |
| 10    | Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – М.: ОАО Изд-во Экономика, 1998. – 639 с.   |
| 11    | Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 26 с.             |
| 12    | Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 21 с.                               |
| 13    | Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2015. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 46 с.   |
| 14    | Корольков В.Ф. Процессы управления организацией / В.Ф. Корольков, В.В. Брагин. – Ярославль : Ред. Из-центр Яртелекома. 2001. – 416 с.   |
| 15    | Менеджмент процессов / под ред. И Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземанна. – М.: Эксмо, 2008. – 384 с.  |

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

| п/п | Источник   |
|-----|--|
| 16  | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=444661&amp;sr=1">Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Герасимов Б. И., Герасимова Е. Б., Евсейчев А. И., и др. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. 160 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=444661&amp;sr=1</a>   |
| 17  | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=437101&amp;sr=1">Пономарев С. В., Мищенко С. В., Мищенко Е. С., Гребенникова Н. М., Балабанов П. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 1. Введение в системы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. 240 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=437101&amp;sr=1</a> |
| 18  | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=277909&amp;sr=1">Пономарев С. В., Мищенко Е. С., Мищенко С. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. 221 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=277909&amp;sr=1</a>                                     |
| 19  | Бизнес студия <a href="http://www.businessstudio.ru">http://www.businessstudio.ru</a>  |
| 20  | Образовательный портал "Электронный университет ВГУ <a href="https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=17223">https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=17223</a>  |
| 21  | Электронный каталог Научной библиотеки ВГУ – <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>   |

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**  
(учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

| № п/п | Источник  |
|-------|---|
| 1     | Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.                  |
| 2     | Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с. |
| 3     | Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.                                      |
| 4     | Бизнес студия <a href="http://www.businessstudio.ru">http://www.businessstudio.ru</a>   |

**17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)**

Программа курса реализуется с применением дистанционных технологий

Бизнес студия <http://www.businessstudio.ru>

**18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Учебная аудитория: специализированная мебель, проектор, экран для проектора настенный, компьютер, цифровая аудио платформа, телевизоры, комплект активных громкоговорителей, микрофон проводной

**19. Фонд оценочных средств:**

**19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения**

| Код и содержание компетенции (или ее части)  | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)   | Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)  | ФОС* (средства оценивания) |
|--|--|--|----------------------------|
| ПК-4.<br>способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения | знать:<br>1.1. Историю развития менеджмента качества.<br>1.2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО<br>1.3. Порядок разработки и внедрение СМК<br>1.4. Виды сертификации.<br>1.5. инструменты улучшения качества.<br>1.6. Описание процесса.<br>1.7. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества.<br>1.8. TQM 5. | Разделы:<br>1.1 Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества.<br>1.2 Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000<br>1.3 Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)<br>1.4 Сертификация продукции и систем качества<br>1.5 Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК<br>1.6 Процессный подход в менеджменте качества<br>1.7 Самооценка | Контрольная работа         |

|  |   |  |                           |
|--|---|--|---------------------------|
|  |   | <p>организации</p> <p>1.8 Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации</p>  |                           |
|  | <p>уметь:</p> <p>2.2. Работать со стандартами.</p> <p>2.3. Разработать проект разработки и внедрения СМК</p> <p>2.4. Разбираться в документах по сертификации</p> <p>2.5. Применять инструменты качества.</p> <p>2.6. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть».</p> <p>2.7. Провести самооценку.</p> | <p>Разделы:</p> <p>2.1. <i>Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества.</i></p> <p>2.2. <i>Стандартизация в менеджменте качества.</i></p> <p><i>Международные стандарты ИСО серии 9000</i></p> <p>2.3. <i>Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)</i></p> <p>2.4. <i>Сертификация продукции и систем качества</i></p> <p>2.5. <i>Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК</i></p> <p>2.6. <i>Процессный подход в менеджменте качества</i></p> <p>2.7. <i>Самооценка организации</i></p> <p>2.8. <i>Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации</i></p> | <p>Контрольная работа</p> |
|  | <p>владеть (иметь навык(и)):</p> <p>1 Самостоятельный поиск стандартов.</p> <p>2. Самостоятельно разработать проект СМК</p> <p>3. Самостоятельно выбрать систему сертификации.</p> <p>4. Самостоятельно разработать процесс.</p> <p>5. Провести самооценку.</p>   | <p>Самостоятельная работа студента</p>   | <p>Контрольная работа</p> |
| <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> |   |  | <p>КИМ</p>                |

## 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Пример:

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (ЗУНы из 19.1):

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом по всем темам;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами;
- 4) умение применять стандарты, методы управления качеством, инструменты качества, самооценку организации;
- 5) владение способами способность иллюстрировать ответ примерами, фактами,

| Критерии оценивания компетенций   | Уровень сформированности компетенций | Шкала оценок |
|---|--------------------------------------|--------------|
| Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, Практические и задания для самостоятельной работы выполнены полностью | Базовый уровень                      | Зачтено      |
| Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки. Практические и задания для самостоятельной работы не выполнены.  | –                                    | Незачет      |

**19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

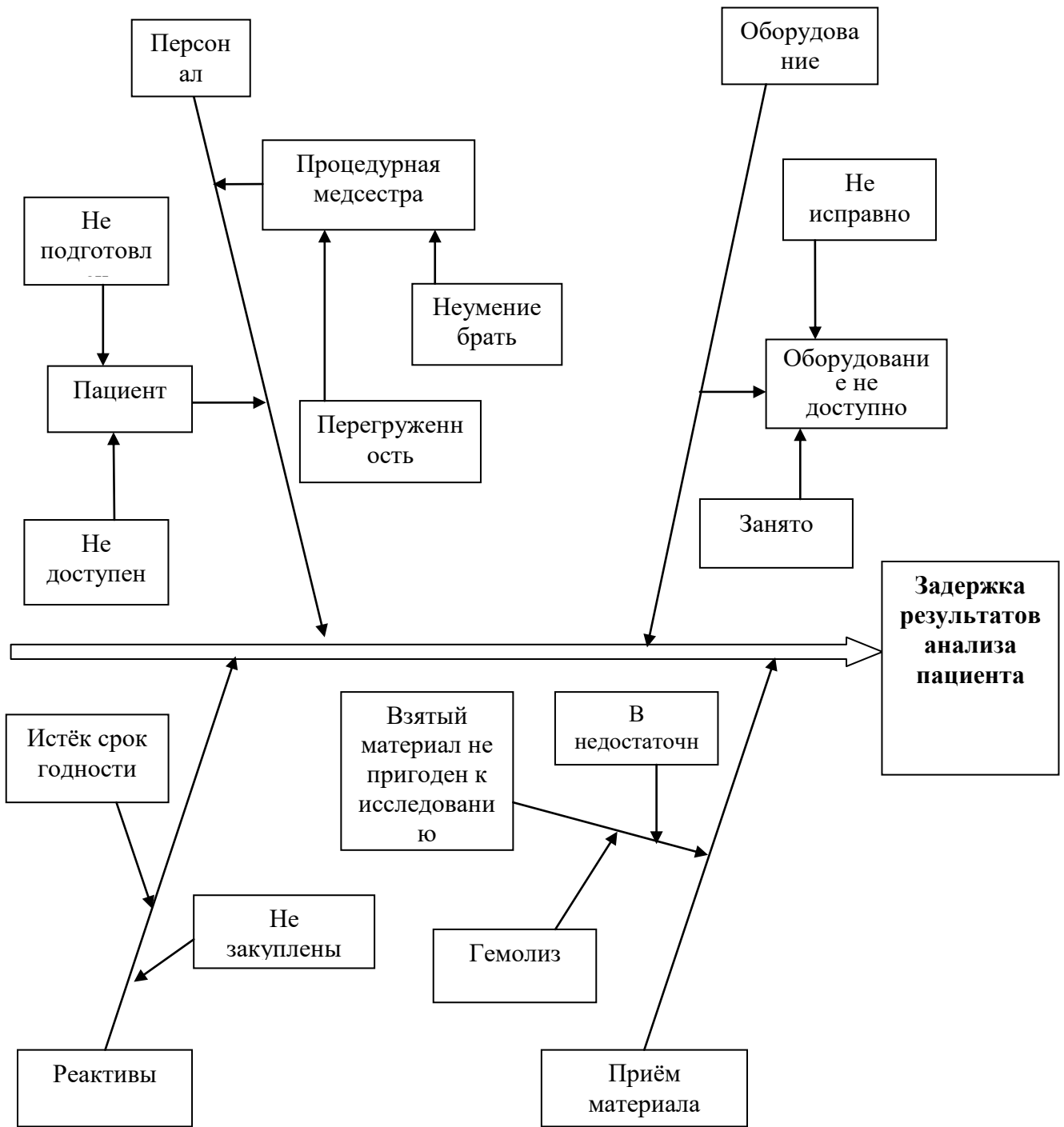
**19.3.1 Перечень вопросов к зачету:**

1. Что такое «Качество».
2. Экономика высокого качества.
3. Международные стандарты ИСО.
4. Процессный подход.
5. Инструменты улучшения качества.
6. Самооценка деятельности.
7. TQM.

**19.3.2 Перечень заданий для контрольной работы**

**Построение диаграммы Исикава, проблема: Задержка результатов анализа пациента**





| Критерии оценивания заданий  | Шкала оценок |
|--|--------------|
| Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, Задания для контрольной работы выполнены полностью | Зачтено      |
| Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки. Задания для контрольной работы не выполнены.  | Незачет      |

#### **19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: *контрольной работы* Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практические задания, позволяющие оценить степень сформированности умений и навыков.

При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация по дисциплинам (модулям) с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) проводится в рамках электронного курса, размещенного в ЭИОС (образовательный портал «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, <https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=17223>)).

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета.

Обучающиеся, проходящие промежуточную аттестацию с применением ДОТ, должны располагать техническими средствами и программным обеспечением, позволяющим обеспечить процедуры аттестации. Обучающийся самостоятельно обеспечивает выполнение необходимых технических требований для проведения промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий.

Идентификация личности обучающегося при прохождении промежуточной аттестации обеспечивается посредством использования каждым обучающимся индивидуального логина и пароля при входе в личный кабинет, размещенный в ЭИОС образовательной организации.