


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

**УТВЕРЖДАЮ**

И.О. заведующий кафедрой  
экономики труда и основ управления

 Е.С. Дашкова  
Протокол №10 от 24.04.24

## **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 18.04.2024 г.
- 8. Учебный год:** 2025/2026                      **Триместры:** 5

**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>способностью 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 (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. Экономические проблемы качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000	Этапы развития менеджмента качества Развитие стандартов менеджмента качества. Международные стандарты ИСО
1.2	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК) Сертификация продукции и систем качества	Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества Виды сертификации продукции и систем менеджмента качества
1.3	Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК Процессный подход в менеджменте качества	Принцип пятый – улучшение. Универсальные инструменты менеджмента качества Принцип четвертый – процессный подход. Описание процессов.
1.4	Самооценка организации Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	Роль самооценки организации в совершенствовании менеджмента организации. TQM: содержание, процесс внедрения, роль персонала
<b>2. Практические занятия</b>		
2.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000	Этапы развития менеджмента качества. Вклад Гуру в развитие менеджмента качества. Виды стандартов, ответственность, сертификация, международные стандарты ИСО

2.2	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК) Сертификация продукции и систем качества	Процесс разработки и внедрения СМК Работы по поиску сертификатов на продукцию и СМК
2.3	Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК Процессный подход в менеджменте качества	Кайдзен, семь инструментов качества. Проектирование процессов
2.4	Самооценка организации Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	Процесс самооценки, премии по качеству. Самооценка организации 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. Экономические проблемы качества. Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000	1				1
02	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК) Сертификация продукции и систем качества	1				1
03	Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК Процессный подход в менеджменте качества		4		20	24
04	Самооценка организации 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	Источники
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</a> / Герасимов Б. И., Герасимова Е. Б., Евсейчев А. И., и др. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. 160 с.
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.</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.</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)**

### 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. <i>способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения</i>	<b>знать:</b> 1.1. Историю развития менеджмента качества. 1.2. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО 1.3. Порядок разработки и внедрение СМК 1.4. Виды сертификации. 1.5. инструменты улучшения качества. 1.6. Описание процесса. 1.7. Самооценку по ИСО и Премии Правительства РФ в области качества. 1.8. TQM 5.	Разделы: 1.1 Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества. 1.2 Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 1.3 Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК) 1.4 Сертификация продукции и систем качества 1.5 Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК 1.6 Процессный подход в менеджменте качества 1.7 Самооценка организации 1.8 Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации	Контрольная работа
	<b>уметь:</b> 2.2. Работать со стандартами. 2.3. Разработать проект разработки и внедрения СМК 2.4. Разбираться в документах по сертификации 2.5. Применять инструменты качества.	Разделы: 2.1. Эволюция подходов к менеджменту качества. Экономические проблемы качества. 2.2. Стандартизация в менеджменте качества.	Контрольная работа

	<p>2.6. Формализовать процесс «как есть», «как должно быть».</p> <p>2.7. Провести самооценку.</p>	<p><i>Международные стандарты ИСО серии 9000</i></p> <p><i>2.3.Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)</i></p> <p><i>2.4.Сертификация продукции и систем качества</i></p> <p><i>2.5.Инструменты контроля и управление качеством. Постоянное улучшение СМК</i></p> <p><i>2.6.Процессный подход в менеджменте качества</i></p> <p><i>2.7.Самооценка организации</i></p> <p><i>2.8.Всеобщее управление качеством (TQM) и конкурентоспособность организации</i></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**

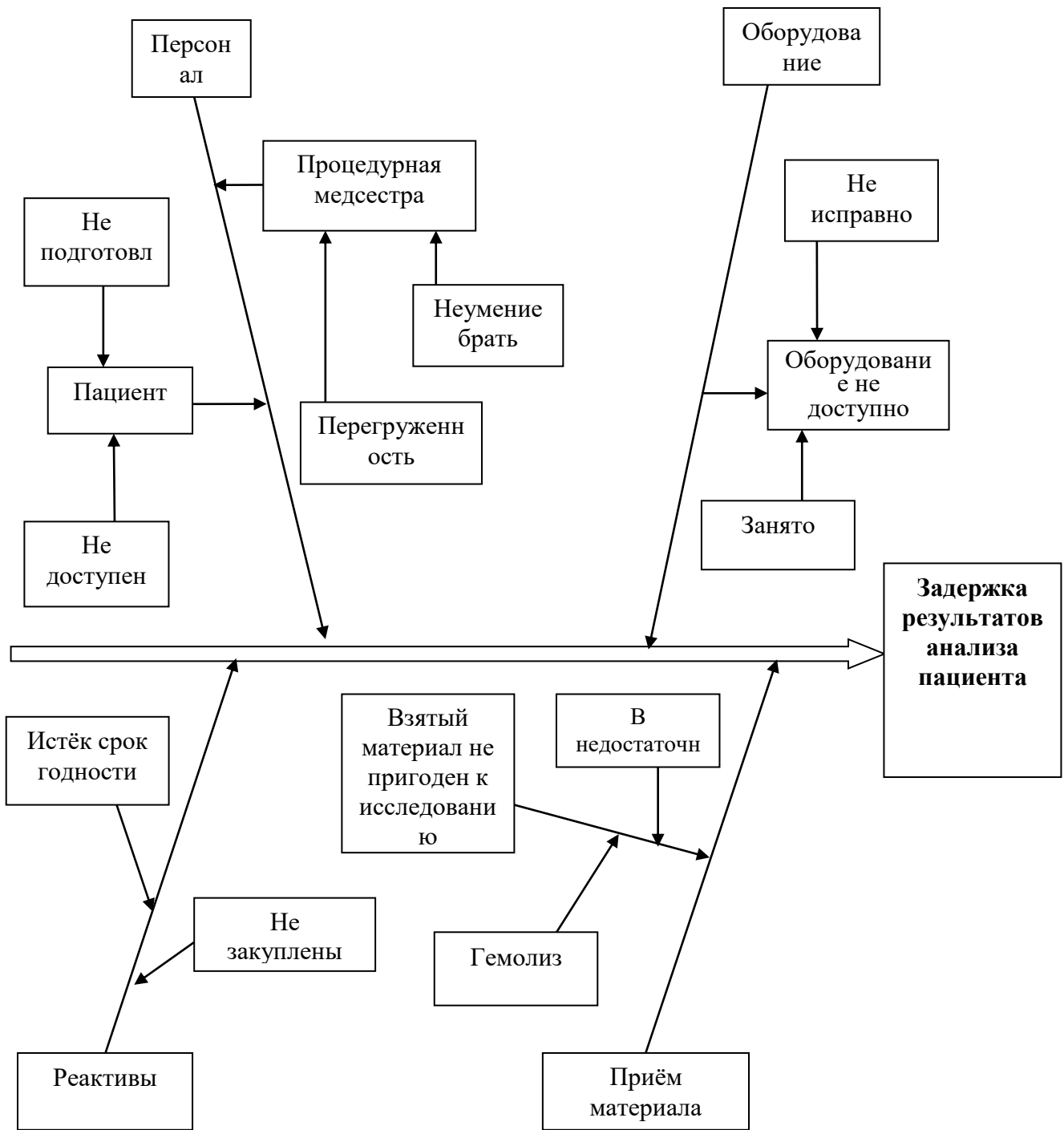
**19.3.1 Перечень вопросов к зачету:**

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.