Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Грызлова Алена Фёдоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2022 18:05:58
Уникальный программный ключ:
def4c1aae4956ccb60c796114b0245db1bc83492776b2fb6b418be863d2dac15

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОТКРЫТЫЙ ИНСТИТУТ г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»
Кафедра менеджмента

**Рабочая программа учебной дисциплины**

# «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки – 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки – Производственный менеджмент

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – заочная, очно-заочная

Санкт-Петербург

2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» (Б1.В.ДВ.01.01.) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской федерации № 970 от 12.08.2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 25.08.2020 г. № 59449), к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента (протокол № 09/21 от 11 мая 2021 г.).

Зав. кафедрой _____ Гиоев Г.В.

Рабочую программу подготовил(а): _____ Гиоев Г.В.

СОДЕРЖАНИЕ


| | |
|---|---|
| 1. Цель и задачи дисциплины | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО | 4 |
| 3. Требования к результатам освоения дисциплины | 4 |
| 4. Структура и содержание дисциплины | 5 |
| 5. Образовательные технологии | 15 |
| 6. Самостоятельная работа студентов | 15 |
| 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 17 |
| 8. Методические рекомендации по изучению дисциплины | 26 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины | 28 |
| 10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 29 |
| 11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины | 31 |

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:**
сформировать компетенции, направленные на применение основ обеспечения качества и управления качеством в организациях и развитие умений профессионального их использования; формирование представления о предмете, основных понятиях, содержании, формах и методах развития и оценки качества продукции (работ, услуг).

**Задачи дисциплины**:

- понять природу, содержание, специфику и основные направления развития качества продукции;
- осознать роль управления качеством продукции в устойчивом развитии организации и формировании её конкурентных преимуществ;
- освоить средства и эффективные методы реализации стандартов всеобщего управления качеством продукции (работ, услуг).

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Управление качеством» (Б1.В.ДВ.01.01.) включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.1), Блока Б1 «Дисциплины (модули)», согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Дисциплина «Управление качеством» изучается во 2 и 3 семестре очной формы обучения и в 4 и 5 семестре заочной формы обучения.

Предшествуют освоению данной дисциплины учебные дисциплины базовой части (Б1.Б): «История управленческой мысли», «Управленческий учет» и вариативной части (Б1.В): «Информатика».

Базируются на изучении данной дисциплины учебные дисциплины базовой части (Б1.Б): «Маркетинг», «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами» и вариативной части (Б1.В): «Антикризисное управление», «Логистика», «Управление проектами».

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции:

| Код общепрофессиональной компетенции выпускника | Наименование общепрофессиональной компетенции выпускника | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции выпускника |
|---|---|---|
| ОПК-1 | Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории; | ИОПК-1.1 Способен использовать экономических, организационных управленческих теорий для выполнения профессиональной деятельности<br>ИОПК-1.2 Способен формулировать |

| | | |
|---|---|---|
| | | выполнять профессиональные используя понятийный экономической, организационной управленческой наук<br>ИОПК-1.3 Способен проводить анализ деятельности организации составляющих, используя компьютерный инструментарий<br>ИОПК-1.4 Способен применять аналитический инструментарий для постановки и решения типовых задач управления с применением информационных технологий |

Профессиональные компетенции (ПК):

| | | |
|---|---|---|
| ПК-6 | Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений | ИПК-6.1. Знает современные методы разработки и управления проектами, направленные на получение качественных результатов в системе корпоративного управления<br>ИПК-6.2. Умеет использовать методики разработки технологических и продуктовых инноваций и информационно-управленческих систем для управления организацией с учетом рисков |

Ожидаемые результаты**:**

В результате изучения дисциплины бакалавры приобретут:

***Знания:***

1) основных концептуальных положений формирования и практической реализации системы управления качеством;

2) роли управления качеством в развитии компании и социально-экономическом развитии общества;

3) механизмов практической реализации системы управления качеством.

***Умения:***

1) организовывать внедрение и реализацию системы управления качеством;
2) обосновывать ее необходимость и определять направленность развития;
3) оценивать эффективность реализации системы управления качеством.

***Овладеют*:**

1) навыками анализа эффективности системы управления качеством;
2) навыками разработки программ управления качеством;
3) навыками информационного и методического обеспечения системы управления качеством.

## 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» для направления 38.03.02 «Менеджмент» составляет 5 зачетных единиц или 180 часов общей учебной нагрузки.

Таблица 1

Структура дисциплины
(очная / заочная / очно-заочная форма обучения)

| № п/п | Наименование раздела и темы дисциплины | Семестр | Всего часов | Виды учебной работы (в академических часах) | | | Форма контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Л | СР | ПЗ | |
| Раздел I. Теоретические основы управления качеством продукции (работ, услуг) | | | | | | | |
| 1. | Тема 1. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг) | 2/4/4 | 16/18/18 | 4/1/2 | 8/15/12 | 4/2/4 | Контрольный опрос во время семинара. |
| 2. | Тема 2. Государственная система стандартизации и ее роль в ускорении научно-технического прогресса, повышении и обеспечении качества продукции | 2/4/4 | 16/17/18 | 4/1/2 | 8/14/12 | 4/2/4 | Оценка выполненного реферата. |
| 3. | Тема 3. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ, услуг) | 2/4/4 | 16/16/18 | 4/1/2 | 8/15/12 | 4/-/4 | Устный контрольный опрос во время семинара |
| Раздел II. Система менеджмента качества | | | | | | | |
| 4. | Тема 4. Управление качеством продукции на основе международных стандартов МС ИСО серии 9000 | 2/4/4 | 24/17/18 | 6/1/2 | 12/14/12 | 6/2/4 | Оценка выполненного реферата. Промежуточное тестирование. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Промежуточный контроль** | | **-/4/-** | | | | **Зачет** |
| 5. | Тема 5. Показатели качества продукции и методы его оценки | 3/5/5 | 22/20/21 | 4/-/2 | 10/18/15 | 8/2/4 | Решение ситуативных задач, выполнение упражнений. |
| 6. | Тема 6. Контроль качества и испытания продукции. Метрологическое обеспечение единства измерений | 3/5/5 | 22/21/21 | 4/2/2 | 10/18/15 | 8/1/4 | Оценка выполненного реферата. Промежуточное тестирование. |
| Раздел III. Качество как экономическая категория | | | | | | | |
| 7. | Тема 7. Состав и классификация затрат на повышение и обеспечение качества продукции | 3/5/5 | 22/19/21 | 4/-/2 | 10/18/15 | 8/1/4 | Решение ситуативных задач, выполнение упражнений. |
| 8. | Тема 8. Сертификация систем качества и производств в Российской Федерации | 3/5/5 | 22/22/21 | 4/2/2 | 10/18/15 | 8/2/4 | Устный контрольный опрос во время семинара |
| 9. | Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции и сертификации продукции | 3/5/5 | 20/22/24 | 2/2/4 | 14/18/16 | 4/2/4 | Устный контрольный опрос во время семинара, итоговое тестирование. |
| | **Промежуточный контроль** | | **-/4/-** | | | | **зачет с оценкой** |
| | **ИТОГО:** | | **180/180/180** | **36/10/20** | **90/148/124** | **54/14/36** | |

Таблица 2

Содержание дисциплины

| № | Наименование раздела и темы дисциплины | Содержание раздела дисциплины | Результат обучения, формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| Раздел I. Теоретические основы управления качеством продукции (работ, услуг) | | | |
| 1 | Тема 1. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг) | Определение понятия качества продукции в соответствии с требованиями международного стандарта МС ИСО 8402. Последовательность формирования качества | Знать:<br>- понятия качества продукции в соответствии с требованиями международного стандарта МС ИСО 8402;<br>- последовательность формирования качества |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | продукции.<br>Задачи промышленности, предприятий (организаций) по повышению качества продукции (работ, услуг) в современных условиях. Влияние качества средств и предметов труда на экономическую и социальную эффективность производства. Качество товаров народного потребления – важнейший фактор роста качества жизни населения.<br>Приоритетная роль качества в обеспечении конкурентоспособности продукции, работ, услуг.<br>Вопросы качества и международное научно-техническое и экономическое сотрудничество. | продукции;<br>- содержание задач по повышению качества продукции (работ, услуг) в современных условиях.<br>Уметь:<br>- выявлять важнейшие факторы роста качества жизни населения;<br>- определять роль качества в обеспечении конкурентоспособности продукции, работ, услуг;<br>- ориентироваться в международных нормах качества и международном научно-техническом и экономическом сотрудничестве.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики различного рода рассуждений;<br><br>ОПК-1; ПК-6 |
| 2 | Тема 2. Государственная система стандартизации и ее роль в ускорении научно-технического прогресса, повышении и обеспечении качества продукции | Государственная система стандартизации (ГОСТ 1.0-92) Основные положения. Сущность стандартизации, цели, задачи и направления ее развития в соответствии с Федеральным законом РФ «О техническом регулировании». Роль стандартизации в управлении качеством продукции. Стандарты как организационно-нормативная основа | Знать:<br>- основные положения государственной системы стандартизации (ГОСТ 1.0-92);<br>- цели, задачи и направления развития стандартизации в соответствии с Федеральным законом РФ «О техническом регулировании»;<br>- роль стандартизации в управлении качеством |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | улучшения и обеспечения качества продукции, ее безопасности, экологичности, ресурсосбережения. Значение стандартизации для развития научно-технических и торговых связей между странами ЕврАзЭС и странами дальнего зарубежья. Организация работ по стандартизации в РФ, на предприятиях и организациях. Органы и службы по стандартизации. Цели и задачи. | продукции;<br>- значение стандартизации для развития научно-технических и торговых связей между странами ЕврАзЭС и странами дальнего зарубежья.<br>Уметь:<br>- анализировать и оценивать стандарты как организационно-нормативную основу улучшения и обеспечения качества продукции, ее безопасности, экологичности;<br>- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;<br>- устанавливать порядок работ по стандартизации на предприятиях и организациях;<br>- выявлять особенности функционирования органов и служб по стандартизации продукции, работ и услуг.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики различного рода рассуждений;<br><br>ОПК-1; ПК-6 |
| 3 | Тема 3. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ, услуг) | Понятие об управлении качеством (МС ИСО 8402). Принципы и функции управления качеством продукции. Эволюционное | Знать:<br>- понятие об управлении качеством (МС ИСО 8402);<br>- принципы и функции управления качеством |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | развитие систем управления качеством продукции и работ на промышленных предприятиях и в организациях страны. Система бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП); система бездефектного труда (СБТ); комплексная система управления качеством продукции (КСУКП); Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ) и др. | продукции;<br>- эволюционное развитие систем управления качеством продукции и работ на промышленных предприятиях и в организациях страны;<br>- выдающихся российских и советских ученых в области управления качеством;<br>- системы бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП); бездефектного труда (СБТ); управления качеством продукции (КСУКП) и Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ).<br>Уметь:<br>- анализировать и оценивать развитие систем управления качеством продукции и работ на предприятиях и в организациях;<br>- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;<br>- устанавливать причинно-следственные связи между системами качества и выявлять связь прошлого и настоящего.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики различного рода рассуждений; |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ОПК-1; ПК-6 |
| Раздел II. Система менеджмента качества | | | |
| 5 | Тема 5. Показатели качества продукции и методы его оценки | Определение качества продукции. Понятие показателей уровня качества товара. Стандартизация показателей качества, их классификация, определение и кодирование. Методы оценки качества и технического уровня продукции. | Знать:<br>- основные определения качества продукции;<br>- понятие показателей уровня качества товара;<br>- классификацию показателей качества;<br>- стандартизацию показателей качества.<br>Уметь:<br>- анализировать и оценивать показатели уровня качества товара;<br>- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;<br>- выявлять современные виды показателей качества, их классификацию, определение и кодирование;<br>- определять методы оценки качества и технического уровня продукции.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики различного рода рассуждений;<br><br>ОПК-1; ПК-6 |
| 6 | Тема 6. Контроль качества и испытания продукции. Метрологическое обеспечение единства измерений | Сущность и задачи технического контроля. Классификация и содержание методов и средств технического контроля. Новые тенденции | Знать:<br>- сущность и основные задачи технического контроля;<br>- классификацию и содержание методов и |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | в организации технического контроля в системах качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях (МС ИСО 9003).<br>Роль единства и точности измерений в обеспечении качества. Метрологическое обеспечение (основные положения). | средств технического контроля;<br>- новые тенденции в организации технического контроля в системах качества;<br>- роль единства и точности измерений в обеспечении качества.<br>Уметь:<br>- анализировать и оценивать модели для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях (МС ИСО 9003);<br>- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;<br>- выявлять основные направления реализации метрологического обеспечения.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики различного рода рассуждений;<br><br>ОПК-1; ПК-6 |
| Раздел III. Качество как экономическая категория | | | |
| 7 | Тема 7. Состав и классификация затрат на повышение и обеспечение качества продукции | Классификация затрат на повышение и обеспечение качества продукции в целом.<br>Классификация затрат на создание качественного проекта.<br>Классификация затрат на обеспечение качества | Знать:<br>- состав и классификацию затрат на повышение и обеспечение качества продукции;<br>- состав и классификацию затрат на создание качественного проекта;<br>- состав и классификацию |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | продукции в процессе производства. Классификация затрат изготовителя на обеспечение качества при эксплуатации продукции. Классификация затрат потребителя на поддержание заданного уровня качества за весь срок ее службы. Контроль затрат и финансовых результатов при анализе качества продукции. | затрат на обеспечение качества продукции в процессе производства; - состав и классификацию затрат потребителя на поддержание заданного уровня качества за весь срок ее службы. Уметь: - анализировать и оценивать затраты на повышение и обеспечение качества продукции в целом; - планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа; - определять затраты на создание качественного проекта; - использовать классификацию затрат как элемент повышения уровня системы менеджмента качества организации. Владеть: -навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики; - способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности. - навыками критического восприятия информации; - навыком анализа логики различного рода рассуждений; ОПК-1; ПК-6 |
| 8 | Тема 8. Сертификация систем качества и производств в Российской Федерации | Понятие сертификации. Термины и определения. История возникновения и развития сертификации. Формирование отечественной системы сертификации. Законодательная база | Знать: - понятие, содержание, принципы сертификации; - историю возникновения и развития сертификации; - порядок формирования отечественной системы сертификации; |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | сертификации в Российской Федерации. Обязательная и добровольная сертификации. Влияние сертификации на условия внешней торговли. Органы и организация проведения работ по сертификации в стране. Правила по проведению сертификации в Российской Федерации. Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации. Системы сертификации однородных видов продукции. Порядок оплаты работ по сертификации продукции. Порядок ввоза на территорию РФ товаров, подлежащих обязательной сертификации. Основные положения сертификации услуг. Участники сертификации услуг. Порядок сертификации услуг, содержание основных этапов сертификации. Схемы сертификации. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой. Порядок оплаты работ по сертификации услуг. Сертификация систем качества и производств в Российской Федерации Развитие сертификации систем качества в России и Санкт-Петербурге. Нормативные документы по сертификации систем качества. Правила и порядок проведения сертификации систем качества. Регистр систем качества – основные положения. Порядок проведения проверки и | - особенности законодательной базы сертификации в Российской Федерации;<br>- основные положения обязательной и добровольной сертификации;<br>- органы и организацию проведения работ по сертификации в стране.<br><br>Уметь:<br>- анализировать и оценивать систему сертификации однородных видов продукции;<br>- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;<br>- пользоваться методикой сертификации услуг;<br>- разрабатывать основные этапы сертификации;<br>- оформлять основные документы по сертификации систем качества.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики различного рода рассуждений;<br><br>ОПК-1; ПК-6 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | оценки систем качества. Понятие и цель сертификации производства. Порядок проведения сертификации производств. Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производствами. | |
| 9 | Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции и сертификации продукции | Международные организации в области сертификации. Региональные организации по испытаниям и сертификации. Национальные системы сертификации. Опыт сертификации продукции в ведущих странах. | Знать:<br>- зарубежный опыт управления качеством продукции;<br>- зарубежный опыт сертификации продукции;<br>- международные организации в области сертификации;<br>- национальные системы сертификации.<br>Уметь:<br>- анализировать и оценивать передовой зарубежный опыт;<br>- планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;<br>- применять передовые оценки эффективности систем управления качеством зарубежных стран;<br>- использовать опыт сертификации продукции в ведущих странах.<br>Владеть:<br>-навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;<br>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;<br>- способами использования релевантной информации в своей профессиональной деятельности.<br>- навыками критического восприятия информации;<br>- навыком анализа логики |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | различного рода рассуждений;<br><br>ОПК-1; ПК-6 |

## 5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20% аудиторных занятий. Используемые в процессе изучения дисциплины образовательные технологии представлены в таблице 3.

Таблица 3

Образовательные технологии

| Разделы и темы дисциплины | Образовательные технологии |
|---|---|
| Раздел I. Теоретические основы управления качеством продукции (работ, услуг) | |
| Тема 1. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг) | Лекция-визуализация |
| Тема 2. Государственная система стандартизации и ее роль в ускорении научно-технического прогресса, повышении и обеспечении качества продукции | Лекция-беседа; семинар-дискуссия |
| Тема 3. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ, услуг) | Проблемная лекция, проведение студенческих докладов |
| Раздел II. Система менеджмента качества | |
| Тема 4. Управление качеством продукции на основе международных стандартов МС ИСО серии 9000 | Лекция-визуализация, проведение студенческих докладов |
| Тема 5. Показатели качества продукции и методы его оценки | Лекция-беседа; семинар-дискуссия |
| Тема 6. Контроль качества и испытания продукции. Метрологическое обеспечение единства измерений | Лекция с разбором конкретной ситуации; семинар- пресс конференция |
| Раздел III. Качество как экономическая категория | |
| Тема 7. Состав и классификация затрат на повышение и обеспечение качества продукции | Лекция-провокация; занятие на основе кейс-метода |
| Тема 8. Сертификация систем качества и производств в Российской Федерации | Лекция-визуализация, проведение студенческих докладов |
| Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции и сертификации продукции | Проблемная лекция, проведение студенческих докладов |

## 6. Самостоятельная работа студентов

Таблица 4

Характеристика самостоятельной работы студентов

| № п/п | Наименование раздела и темы дисциплины | Вид самостоятельной работы | Часы | Компетенции |
|---|---|---|---|---|
| Раздел I. Теоретические основы управления качеством продукции (работ, услуг) | | | | |
| 1 | Тема 1. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг) | Работа с лекциями; работа с электронными библиотеками для составления тематического глоссария. | 8/15/12 | ОПК-1; ПК-6 |
| 2 | Тема 2. Государственная система стандартизации и ее роль в ускорении научно-технического прогресса, повышении и обеспечении качества продукции | Работа с лекциями и основной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; написание рефератов. | 8/14/12 | ОПК-1; ПК-6 |
| 3 | Тема 3. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ, услуг) | Работа с основной и дополнительной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; подготовка к тестированию. | 8/15/12 | ОПК-1; ПК-6 |
| Раздел II. Система менеджмента качества | | | | |
| 4 | Тема 4. Управление качеством продукции на основе международных стандартов МС ИСО серии 9000 | Работа с основной и дополнительной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; подготовка к тестированию; написание рефератов. | 12/14/12 | ОПК-1; ПК-6 |
| 5 | Тема 5. Показатели качества продукции и методы его оценки | Работа с обязательной и дополнительной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; составление рецензии по дополнительной литературе. | 10/18/15 | ОПК-1; ПК-6 |
| 6 | Тема 6. Контроль качества и испытания продукции. Метрологическое обеспечение единства измерений | Работа с обязательной и дополнительной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; составление рецензии по дополнительной литературе. | 10/18/15 | ОПК-1; ПК-6 |
| Раздел III. Качество как экономическая категория | | | | |
| 7 | Тема 7. Состав и классификация затрат на повышение и обеспечение качества продукции | Работа с обязательной и дополнительной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; составление рецензии по дополнительной литературе. | 10/18/15 | ОПК-1; ПК-6 |
| 8 | Тема 8. Сертификация систем качества и производств в Российской Федерации | Работа с обязательной и дополнительной литературой, электронными библиотеками для закрепления материала; составление рецензии по дополнительной литературе. | 10/18/15 | ОПК-1; ПК-6 |
| 9 | Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции и | Работа с обязательной и дополнительной литературой, | 14/18/16 | ОПК-1; ПК-6 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | сертификации продукции | электронными библиотеками для закрепления материала; подготовка к тестированию. | | |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Список основной и дополнительной литературы

**Основная литература:**


1. Басовский Л. Е. Управление качеством : [Электронный ресурс] учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2021. – 253 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru
2. Управление качеством : учебное пособие / Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. - М. : [Электронный ресурс] Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2019. - 304 с.- ISBN 978-5-9558-0198-8. - Режим доступа: http://znanium.com
3. Магер В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 176 с. - ISBN 978-5-16-004764-5. - Режим доступа: http://znanium.com
4. Управление качеством : [Электронный ресурс] учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - 4-е изд., перераб. и доп. / ред. С. Д. Ильенкова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – 287 с. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru


**Дополнительная литература:**


1. Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - ISBN 978-5-394-02226-5. - Режим доступа: http://znanium.com
2. Аристов О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 224 с. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://znanium.com
3. Беляев С. Ю. Управление качеством : учебное пособие для бакалавров / С. Ю. Беляев, Ю. Н. Забродин, В. Д. Шапиро. – М. : Омега-Л, 2020. – 381 с.
4. Виноградов Л. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Виноградов, В.П. Семенов, В.С. Бурылов. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 220 с. - ISBN 978-5-16-005584-8. – Режим доступа: http://znanium.com
5. Елохов А. М. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 334 с. - ISBN 978-5-16-010389-1. – Режим доступа: http://znanium.com
6. Михеева Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2018. - 532 с. - ISBN 978-5-394-01078-1. – Режим доступа: http://znanium.com
7. Мишин В. М. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2019. - 465 с. - ISBN 978-5-238-00857-8. – Режим доступа: http://biblioclub.ru
8. Сажин Ю. В. Аудит качества для постоянного улучшения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. В. Сажин, Н. П. Плетнева. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-16-009010-8. – Режим доступа: http://znanium.com
9. Салимова Т. А. Управление качеством : учебник по специальности "Менеджмент организации" / Т. А. Салимова. - 6-е изд., перераб. – М. : Омега-Л, 2020. – 376 с.
10. Федюкин В. К. Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / В. К. Федюкин. - 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2019. – 232 с.

11. Шестопал Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 331 с.

### 7.2 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Лицензионные ресурсы:

http://znanium.com/

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

http://biblioclub.ru/

«Университетская библиотека онлайн».

Интернет-библиотека, фонды которой содержат учебники и учебные пособия, периодику, справочники, словари, энциклопедии и другие издания на русском и иностранных языках. Полнотекстовый поиск, работа с каталогом, безлимитный постраничный просмотр изданий, копирование или распечатка текста (постранично), изменение параметров текстовой страницы, создание закладок и комментариев

Открытые Интернет-источники:

http://www.lib.ru/

Библиотека Максима Мошкова.

Крупнейшая бесплатная электронная библиотека российского Интернета. Библиотека постоянно пополняется.

http://elibrary.ru/defaultx.asp

«eLibrary.ru». Российская электронная библиотека. Полные тексты зарубежной и отечественной научных периодических изданий

http://www.gumer.info/

Библиотека Гумер - гуманитарные науки. Коллекция книг по социальным и гуманитарным и наукам: истории, культурологии, философии, политологии, литературоведению, языкознанию, журналистике, психологии, педагогике, праву, экономике и т.д.

http://www.rsl.ru/

Российская государственная библиотека. Собрание электронных копий ценных и наиболее спрашиваемых печатных изданий и электронных документов из фондов РГБ и других источников. Электронная библиотека состоит из четырех коллекций, включает 400 тыс. документов и постоянно пополняется.

http://www.public.ru/

«Публичная Библиотека». Интернет-библиотека СМИ. Полные тексты периодических изданий на русском языке (традиционные и электронные СМИ, новостные ленты, блоги).

http://www.encyclopedia.ru/

«Мир энциклопедий». Сайт с крупнейшей подборкой самых разнообразных энциклопедий.

http://www.csrjournal.com/liveexperience/socreports/

Каталог нефинансовой отчетности «Журнала корпоративной социальной ответственности».

www.iso.org
Международная организация по стандартизации.

http://www.iblfrussia.org
Международный форум лидеров бизнеса.

http://www. http://www.gost.ru/
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.

www.amr.ru
Ассоциация менеджеров России.

http://www.csr-rspp.ru/
Комитет Российского союза промышленников и предпринимателей.

http://www.knigafund.ru/
Электронно-библиотечная система «КнигаФонд»

http://www.ebdb.ru/
«eBdb». Поисковая система по фондам электронных библиотек. С помощью этого сервиса можно искать книги в электронных библиотеках Интернета - объем базы данных свыше 2 млн. изданий.

http://bukinist.agava.ru
"Букинист". Поисковая система предназначена для поиска книг и других электронных текстов, имеющихся в свободном доступе в Интернет.

http://www.poiskknig.ru/
Поиск электронных книг. Возможность поиска электронных книг. В базе данных более 67000 записей.

### 7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры

Кафедрой менеджмента разработаны:
- авторские лекционные курсы, читаемые на очных занятиях по управлению качеством;
- методические материалы, хранящиеся на кафедре.

### 7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки

| Разделы и темы дисциплины | Вопросы для самостоятельного изучения |
|---|---|
| Раздел I. Теоретические основы управления качеством продукции (работ, услуг) | |
| Тема 1. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг) | 1. Дайте определение термина «качество» по стандарту ИСО 8402.<br>2. В чем состоит отличие понятия «свойство» от понятия «характеристика».<br>3. Как сформулировать понятие «потребность».<br>4. Чем отличается термин «управление» от термина «менеджмент».<br>5. Какие основные факторы влияют на качество продукции. |
| Тема 2. Государственная система | 1. Приведите основные положения |

| | |
|---|---|
| стандартизации и ее роль в ускорении научно-технического прогресса, повышении и обеспечении качества продукции | Государственной системы стандартизации (ГОСТ 1.0-92).<br>2. В чем проявляется назначение стандартов и технических условий?<br>3. Какие факторы обеспечивают организацию работ по стандартизации в РФ, на предприятиях и организациях?<br>4. Назовите цели и задачи органов и служб по стандартизации. |
| Тема 3. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ, услуг) | 1. Влияние системного подхода на качество продукции.<br>2. Чем отличается научный период от ненаучного в развитии систем управления качеством.<br>3. Какие отечественные системы управления качеством Вам известны, чем они отличаются от зарубежных систем.<br>4. Назовите современные проблемы качества российских предприятий.<br>5. Какими положительными и отрицательными чертами характеризуется этап отбраковки дефектной продукции (система Форда-Тэйлора).<br>6. Какова область применения статистических методов в управлении качеством. |
| Раздел II. Система менеджмента качества | |
| Тема 4. Управление качеством продукции на основе международных стандартов МС ИСО серии 9000 | 1. Дайте определение системы менеджмента качества и обоснуйте целесообразность разработки ее на предприятии.<br>2. Что такое «петля качества». Перечислите элементы «петли качества».<br>3. Назовите основные требования к функционированию системы качества.<br>4. Какие международные стандарты определяют структуру системы качества и требования к ней. |
| Тема 5. Показатели качества продукции и методы его оценки | 1. Приведите классификацию показателей качества.<br>2. Дайте характеристику показателей надежности.<br>3. Чем отличаются эксплуатационные показатели качества от производственно-технологических показателей.<br>4. В чем отличие экологических показателей качества от эргономических.<br>5. Назовите методы определения величины показателей качества. |
| Тема 6. Контроль качества и испытания продукции. Метрологическое обеспечение | 1. Какова, на Ваш взгляд, роль службы технического контроля на предприятии. |

| | |
|---|---|
| единства измерений | 2. В чем основное отличие структуры службы технического контроля на российских и японских предприятиях.<br>3. Каковы важнейшие направления деятельности метрологической службы.<br>4. Чем отличается контроль качества от инспекции качества.<br>5. Приведите структуру модели системы управления качества. Приведите элементы системы и объясните их назначение. |
| Раздел III. Качество как экономическая категория | |
| Тема 7. Состав и классификация затрат на повышение и обеспечение качества продукции | 1. Что такое оптимальное качество.<br>2. Приведите структуру затрат на повышение качества.<br>3. Какие виды затрат на качество могут окупиться в будущем.<br>4. Приведите порядок оценки уровня качества.<br>5. В чем различие дифференцированного и комплексного методов оценки уровня качества. |
| Тема 8. Сертификация систем качества и производств в Российской Федерации | 1. Что такое сертификация продукции. Назначение и виды сертификации.<br>2. В чем различие между обязательной и добровольной сертификацией.<br>3. Каков порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации.<br>4. Назовите органы и организация проведения работ по сертификации в стране. |
| Тема 9. Зарубежный опыт управления качеством продукции и сертификации продукции | 1. Что новое ввели японцы в систему управления качеством.<br>2. Чем отличается тотальный контроль качества от тотального менеджмента качества.<br>3. Чем вызван переход к всеобщему управлению качеством.<br>4. Нарисуйте «башню» качества, дайте характеристику ее «этажам».<br>5. Сформулируйте два подхода Мак Грегора, на которых базируется организация труда. В каких системах управления качества какой из подходов применяется.<br>6. В чем суть и положительный опыт кружков качества по-японски.<br>7. Какие четыре направления непрерывного совершенствования качества (по-японски) Вы знаете.<br>8. Начертите цикл Э.Деминга по совершенствованию качества.<br>9. Чем отличается управление качеством в Японии от систем управления качеством в |

| | |
|---|---|
| | Европе и СИТА. |

**7.5 Вопросы для подготовки к зачету**

1. Определение понятия качества продукции.
2. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг).
3. Задачи промышленности, предприятий (организаций) по повышению качества продукции (работ, услуг) в современных условиях.
4. Показатели качества продукции. Их определение и содержание.
5. Методы оценки технического уровня и качества продукции.
6. Определение терминов: «управление качеством», «обеспечение качества», «улучшение качества» продукции (работ, услуг) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества Основные положения и словарь».
7. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ) на промышленных предприятиях и в организациях страны.
8. Система бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП).
9. Система бездефектного труда (СБТ).
10. Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ).
11. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Ее функциональная и организационная структура.
12. Управление качеством продукции на основе международных стандартов (МС ИСО серии 9000).
13. Государственная система стандартизации и ее роль в повышении и обеспечении качества продукции.
14. Сущность стандартизации, цели, задачи и направления ее развития.
15. Стандарты как организационно-нормативная основа улучшения и обеспечения качества продукции, ее безопасности, экологичности, ресурсосбережения.
16. Значение стандартизации для развития научно-технических и торговых связей между странами СНГ и дальнего зарубежья.
17. Организация работ по стандартизации в РФ на предприятиях и организациях.
18. Органы и службы по стандартизации. Цели и задачи.
19. Категории нормативных документов в соответствии с Федеральным законом РФ «О техническом регулировании». Их назначение и содержание.
20. Виды стандартов и их содержание.
21. Государственный комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России). Его функции, права и ответственность.
22. Технические комитеты по стандартизации в России. Их организация, направления деятельности.
23. Службы стандартизации и качества на предприятии. Функции, организация и направления их деятельности.
24. Стандартизация в рамках СНГ. Состояние и тенденции ее развития.
25. Территориальные органы по стандартизации, метрологии и сертификации продукции и услуг.
26. Международные организации по стандартизации и качеству. Их цели, задачи и функции (ИСО, МЭК).
27. Международные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК и др.). Организационная структура и направления деятельности.
28. Национальные организации по стандартизации промышленно развитых стран мира.
29. Стандартизация на фирмах развитых зарубежных стран.
30. Международные стандарты ИСО по управлению качеством продукции (работ, услуг).

31. Содержание и структура системы качества на базе стандартов ИСО серии 9000.
32. Основные разделы и содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования».
33. Система качества услуг в соответствии с требованием МС ИСО 9004-2: 1991. Петля качества услуги и ее элементы.
34. Организация технического контроля и испытаний.
35. Классификация и содержание видов, методов и средств контроля качества продукции.

**7.6. Вопросы для подготовки к зачету с оценкой**

1. Определение понятия качества продукции.
2. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг).
3. Задачи промышленности, предприятий (организаций) по повышению качества продукции (работ, услуг) в современных условиях.
4. Показатели качества продукции. Их определение и содержание.
5. Методы оценки технического уровня и качества продукции.
6. Определение терминов: «управление качеством», «обеспечение качества», «улучшение качества» продукции (работ, услуг) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества Основные положения и словарь».
7. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ) на промышленных предприятиях и в организациях страны.
8. Система бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП).
9. Система бездефектного труда (СБТ).
10. Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ).
11. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Ее функциональная и организационная структура.
12. Управление качеством продукции на основе международных стандартов (МС ИСО серии 9000).
13. Государственная система стандартизации и ее роль в повышении и обеспечении качества продукции.
14. Сущность стандартизации, цели, задачи и направления ее развития.
15. Стандарты как организационно-нормативная основа улучшения и обеспечения качества продукции, ее безопасности, экологичности, ресурсосбережения.
16. Значение стандартизации для развития научно-технических и торговых связей между странами СНГ и дальнего зарубежья.
17. Организация работ по стандартизации в РФ на предприятиях и организациях.
18. Органы и службы по стандартизации. Цели и задачи.
19. Категории нормативных документов в соответствии с Федеральным законом РФ «О техническом регулировании». Их назначение и содержание.
20. Виды стандартов и их содержание.
21. Государственный комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России). Его функции, права и ответственность.
22. Технические комитеты по стандартизации в России. Их организация, направления деятельности.
23. Службы стандартизации и качества на предприятии. Функции, организация и направления их деятельности.
24. Стандартизация в рамках СНГ. Состояние и тенденции ее развития.
25. Территориальные органы по стандартизации, метрологии и сертификации продукции и услуг.
26. Международные организации по стандартизации и качеству. Их цели, задачи и функции (ИСО, МЭК).

27. Международные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК и др.). Организационная структура и направления деятельности.
28. Национальные организации по стандартизации промышленно развитых стран мира.
29. Стандартизация на фирмах развитых зарубежных стран.
30. Международные стандарты ИСО по управлению качеством продукции (работ, услуг).
31. Содержание и структура системы качества на базе стандартов ИСО серии 9000.
32. Основные разделы и содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования».
33. Система качества услуг в соответствии с требованием МС ИСО 9004-2: 1991. Петля качества услуги и ее элементы.
34. Организация технического контроля и испытаний.
35. Классификация и содержание видов, методов и средств контроля качества продукции.
36. Статистические методы контроля. Их разновидность и содержание.
37. Метрология. Роль единства и точности измерений в обеспечении качества.
38. Зарубежный опыт управления качеством продукции на промышленных предприятиях. Их особенности, достоинства и тенденции развития.
39. Состав и классификация затрат на повышение и обеспечение качества по этапам жизненного цикла продукции.
40. Национальные организации по качеству в промышленно развитых странах мира.
41. Сертификация продукции, ее цели и задачи.
42. Обязательная и добровольная сертификация. Их особенности.
43. Организация работ по сертификации в стране. Схемы сертификации.
44. Системы сертификации однородных видов продукции.
45. Правила и порядок сертификации продукции в Российской Федерации.
46. Схемы и порядок проведения сертификации услуг.
47. Подготовка и порядок проведения сертификации систем качества.
48. Порядок ввоза на территорию РФ товаров, подлежащих обязательной сертификации.
49. Порядок оплаты работ по сертификации продукции (работ, услуг).
50. Государственный надзор и контроль за соблюдением требований государственных стандартов и за сертифицированной продукцией.
51. Экономические санкции при нарушении требований государственных стандартов, правил сертификации и требований безопасности товаров и услуг.
52. Международные и региональные организации по сертификации. Структура и цели их деятельности.
53. Опыт сертификации продукции, услуг и систем качества в зарубежных странах.
54. Штриховые коды потребительских товаров и их использование в торговле.
55. Товарные знаки как символ качества и конкурентоспособности.
56. Организационно-правовая защита потребителей в области надлежащего качества товаров (услуг).
57. Ответственность и наказание изготовителя (исполнителя, продавца) продукции (работ, услуг) за нарушение прав потребителей.
58. Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года.

### 7.6. Темы курсовых работ, рефератов.

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом

**Темы рефератов**

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).

3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции.
21. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
22. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
23. Показатели уровня качества промышленной продукции.
24. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
25. Индекс сортности и порядок его расчетов.
26. Японский менеджмент качества.
27. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.
28. Карта технического уровня и качества продукции.
29. Мировые стандарты качества.
30. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники.
31. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты.
32. Функции управления качеством.
33. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
34. Управление качеством по номиналу и допускам.
35. Основные понятия статистической теории при управлении качеством.
36. Контрольные карты У. Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
37. Управление качеством жизни.
38. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
39. График Ганта в управлении циклом процедур.
40. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
41. Сертификация и развитие ее принципов.
42. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
43. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.
44. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции.
45. Стандарты статистического приемочного контроля качества готовой продукции, сырья и полуфабрикатов.
46. Выборочный контроль при исследовании качества.
47. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции (GKA) — ФСА.
48. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
49. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления

качеством по вариантам выбора изделий для производства.

## 8. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Основными формами обучения студентов являются лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа (включая выполнение рефератов и/или написание рецензий)

Лекции:

При работе на лекции, как и при чтении книги, студенту требуется мысленно соотносить научные знания со своими наблюдениями и мыслями. Необходимо внимательно слушать преподавателя, пытаясь понять логику его мыслей и одновременно вести конспект. При составлении конспекта лекции следует фиксировать тему лекции, перечень вопросов, рекомендованные преподавателем информационные источники (исследовательскую, учебную и справочную литературу), основные понятия и термины, раскрываемые в лекции. Определения понятий, дефиниций, категорий желательно записывать дословно. Остальное – каждый значительный факт и каждая прозвучавшая мысль – должно быть отражено в конспекте в сжатой форме, желательно своими словами. Рекомендуется по ходу конспектирования отмечать свои собственные мысли или возникший вопрос. В конспект требуется вносить всё, что преподаватель пишет на доске (или выводит на экран проектора), а также описанные схемы, таблицы и т.п. Желательно оставлять в тетради поля для последующих пометок. По мере записей лекций каждому студенту необходимо выработать и использовать сокращения наиболее распространенных слов или понятий. Однако не следует перегружать конспект сокращениями, так как впоследствии будет сложно понять данный материал.

Составленный конспект лекции студент должен затем без промедления проработать дома, это сэкономит время и поможет лучше усвоить материал. Работая с лекциями студенту следует попытаться вспомнить, что говорилось на лекции и выделить в конспекте основной материал. В случае необходимости дополнить пропущенное при конспектировании на основе учебника и иной литературы, выделить непонятное или недостаточно понятное и сформулировать вопросы, которые можно будет задать преподавателю во время консультаций. Желательно также дополнить конспект фактами, событиями, идеями, цитатами, подкрепляющими и развивающими то, что было услышано на лекции.

Семинары:

Семинарское занятие в традиционном смысле предполагает устный опрос студентов по заранее указанным вопросам. При этом выявляется степень владения студентами материалом лекционного курса, базовых учебников, знание актуальных проблем и текущей ситуации. Однако с учетом требований новых образовательных стандартов на сегодняшний день семинар становится, прежде всего, дискуссией, дебатами, обсуждением проблем, разбором конкретной реальной ситуации. Поэтому студенту требуется не только ответить на вопросы плана семинарского занятия и внимательно слушать выступающих, но вместе с тем стараться дополнить ответы других студентов, высказать свое мнение, уточнить, задать вопрос.

Студентам необходимо тщательно готовиться к семинарским занятиям. Подготовку к семинару целесообразно начинать с повторения материала лекций. При этом следует учитывать, что лекционный курс ограничен по времени и не позволяет лектору детально рассмотреть все аспекты темы. Следовательно, студенту требуется самостоятельно расширять свои познания. Лекции же дают удобный ориентир студенту для поиска дополнительных материалов, так как задают определенную структуру и логику изучения того или иного вопроса. После проработки конспекта лекции, следует изучить соответствующую главу в учебнике, найти и ознакомиться с литературой.

Ответ на семинаре должен отличаться ясностью и четкостью изложения, чтобы этого достичь рекомендуем составлять конспект ответа. Во время изучения литературы по теме желательно делать выписки для выступлений по вопросам, выносимым для обсуждения. Такие заготовки могут включать ключевые цитаты из информационных источников, описание важнейших фактов, сопоставление различных позиций, собственные мысли студента и примеры из современной

действительности. Если проблема заинтересовала студента, он может подготовить реферат и выступить с ним на семинарском занятии.

Самостоятельная работа:

Современная система вузовского обучения предполагает, что студент самостоятельно осваивает большие объемы учебного материала. Приступая к изучению дисциплины «Управление качеством», студентам необходимо ознакомиться с программой курса, изучить рекомендованную литературу, электронные информационные ресурсы. Последовательное изучение предмета позволит студенту сформировать устойчивую теоретическую базу.

Цели самостоятельной работы студента предполагают:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, полученных во время аудиторных занятий (лекций и семинаров);
- формирование способности к самоорганизации;
- стимулирование навыков самостоятельности мышления.

При самостоятельном изучении вопросов дисциплины «Управление качеством» студент должен начинать с проработки лекционного конспекта, на который целесообразно опираться как при чтении учебника и рекомендованной литературы, так и при поиске нужных книг.

Чтение учебника – важная часть самостоятельной работы студента. Основное назначение учебника – ориентировать студента в системе знаний, умений, навыков и компетенций, подобранных в соответствии с учебной программой. Учебник очерчивает некий круг обязательных знаний по дисциплине, не претендуя на их глубокое раскрытие и доказательство. Студенту следует усвоить эту основу и в дальнейшем разобраться в нераскрытых темах с помощью монографической литературы.

Самостоятельное знакомство с разделами учебника и работами ученых-практиков предполагает:

а) внимательное прочтение;

б) составление списка ключевых вопросов, рассматриваемых в тексте;

в) дополнительное прочтение, с тем, чтобы схематично законспектировать, как автор на них отвечает. В процессе работы с текстом необходимо обращаться к справочной и учебной литературе для прояснения содержания новых понятий или особенностей их интерпретации автором.

Глубокое усвоение научных положений возможно только при изучении монографических трудов ученых. Осваивать такую литературу рекомендуется не подряд по списку, а по принципу «тема, идея, теория в одной, во второй, в третьей… книгах». Это позволит глубже разобраться в конкретной проблеме и основных точках зрения на ее решение.

Написание реферата:

Самостоятельная работа включает также подготовку студентами рефератов по курсу. Выступления с рефератом производится на текущих семинарах. Реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научных трудов по определенной теме. Это обзор современного состояния научной изученности той или иной проблемы с сопоставлением точек зрения на нее специалистов и собственной оценкой их достоверности и убедительности.

Цель написания реферата - поиск, анализ, сопоставление различных научных концепций, школ и мнений отдельных авторов по проблемам менеджмента. Работа над рефератом проводится в несколько этапов:

1) Выбор темы

На первом (вводном) семинарском занятии студенты знакомятся с особенностями дисциплины «Управление качеством» и ее проблематикой. Студенты знакомятся с литературой и выбирают тему реферата из списка, предложенного в данной рабочей программе. По согласованию с преподавателем студенты могут проявлять самостоятельность в формулировании интересующей их темы.

2) Работа по изучению материала

По выбранной теме в течение семестра студент ведет исследовательскую работу под руководством преподавателя. Определяется структура реферата, его содержание, подбирается, систематизируется, анализируется научная, учебная и научно-публицистическая, справочная литература по выбранной теме. При написании реферата требуется использовать минимум 8-10 научных работ (статьи, книги). Изучение литературы по теме реферата дает возможность составить ориентировочный план. Конечно, в процессе работы план будет конкретизироваться и уточняться, но это после того, как изучены собранные материалы по теме и в результате у студента сложилось четкое представление, как и о чём писать. Одновременно студенту следует выбрать, обработать и оформить необходимый демонстрационный материал.

3) Написание текста и оформление работы

Реферат состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обосновывается актуальность темы, дается обзор литературы и источников, формулируется исследовательская задача, её научно-практическая значимость. Основная часть раскрывает содержание темы, она может состоять из нескольких параграфов. Через все содержание основной части должна проходить главная идея автора, которую он определил во введении. В заключении подводятся основные итоги работы, делаются обобщающие выводы по теме, возможно, некоторые предположения автора о перспективах данной темы.

При работе над рефератом следует избегать простого переписывания чужих мыслей: реферат – не конспект и не сборник цитат из нескольких книг (а тем более одной), это должно быть - самостоятельное изложение проблемы, результат собственных рассуждений на базе почерпнутых из литературы фактов.

Прием и проверку рефератов осуществляет преподаватель, ведущий лекционный курс.

Составление рецензии:

В течение семестра студентам необходимо составить минимум одну рецензию на научную статью или монографию. Студенты самостоятельно выбирают статью для рецензирования. Рецензия – это студенческий отзыв на научную публикацию с целью ее критического разбора. Затем студенты должны проанализировать статью, обосновать ее актуальность, новизну, отметить достоинства и недостатки, значимость работы и ее практическую ценность, определить свое отношение к данной проблеме.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Требования к аудиториям (лабораториям, помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения:

- Лекционные аудитории должны быть оснащены персональным компьютером, мультимедиа-проектором и экраном, стеклоэмалевой (маркерной) доской или интерактивной доской.
- Аудитории, предназначенные для проведения практических занятий, должны быть оборудованы персональным компьютером, интерактивной доской, акустической системой для использования аудио-видеоматериалов и демонстрации презентаций к докладам и сообщениям.
- Для проведения определенных занятий, например, самостоятельной работы студентов в присутствии преподавателя, может быть необходим компьютерный класс с выходом в Интернет и образовательную сеть НОИР

Требования к программному обеспечению, используемому при изучении учебной дисциплины:

Для изучения дисциплины используется лицензионное программное обеспечение, в том числе:

- Microsoft Word 2013 (в составе пакета Microsoft Office Professional 2013),
- Microsoft Excel 2013 (в составе пакета Microsoft Office Professional 2013)

Интернет-навигаторы.

## 10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины

### Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 970 от 12.08.2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 25.08.2020 г. № 59449), к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра.

Автор программы - Гиоев Г.В., д.э.н., доцент

(Ф.И.О., учёная степень, учёное звание, должность)

_____ _____

Дата Подпись

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента (протокол № 09/21 от 11 мая 2021 г.)

Зав. кафедрой _____ Гиоев Г.В.

Декан социально-экономического факультета _____ Пресс И.А.

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной _____ Тихон М.Э.

работе (подпись) (ФИО)