



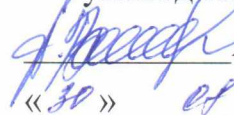
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Республики Крым  
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»  
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)**

**Кафедра менеджмента и государственного управления**


СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 А.Р. Ваниева  
«30» 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М.Н. Стефаненко  
«30» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.24 «Управление качеством»**

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический  
бизнес)»

факультет экономики, менеджмента и информационных технологий

Симферополь, 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.О.24 «Управление качеством» для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)» составлена на основании ФГОС ВО, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970.

Составитель

рабочей программы



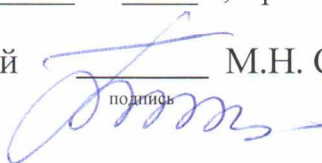
подпись

А.Р. Ваниева, доц.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

от 28.08 2021 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой



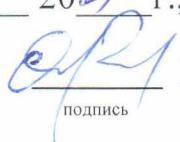
подпись

М.Н. Стефаненко

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании УМК факультета экономики, менеджмента и информационных технологий

от 28.08 2021 г., протокол № 1

Председатель УМК



подпись

К.М. Османов

**1.Рабочая программа дисциплины Б1.О.24 «Управление качеством» для бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)».**

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

**2.1. Цель и задачи изучения дисциплины (модуля)**

***Цель дисциплины (модуля):***

– формирование комплекса знаний, теоретических основ и первичных практических навыков в методике и технологии управления качеством продукции (товаров и услуг); методологии анализа и планирования качества, технического, организационного и информационного обеспечения, а также функций координации и контроля в процессе функционирования системы качества; знаний основных положений международных стандартов ИСО 9000 (ISO – International Standard Organization) в обеспечении качества и его сертификации; подготовка бакалавра, владеющего основами управления качеством как неперменной составляющей общего управления социально-экономической системой.

***Учебные задачи дисциплины (модуля):***

– освоить основных понятия в области управления качеством и изучить методы осуществления контроля и анализа качества;  
– освоить навыки применения статистических методов управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

**2.2. Планируемые результаты освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины Б1.О.24 «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

ОПК-3 - Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- способы повышения качества и конкурентоспособности производимой продукции в соответствии с мировыми стандартами в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка (УК-1.3);
- показатели качества и методы их оценки (установления) (ОПК-3.3).

**Уметь:**

- использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области стратегического планирования производства, оценивать их стратегическую эффективность и качество (УК-1.4).
- применять современные методы и модели в процессе управления качеством продукции (товаров и услуг) (ОПК-3.1).

#### **Владеть:**

- методами определения и установления показателей качества базового характера (УК-1.3).
- навыками принятия и реализации организационно-управленческих решений в сфере функционирования предприятия (ОПК-3.4).

### **3. Место дисциплины в структуре ОПОП.**

Дисциплина Б1.О.24 «Управление качеством» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

### **4. Объем дисциплины (модуля)**

(в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся)

Семестр	Общее кол-во часов	кол-во зач. единиц	Контактные часы						СР	Контроль (время на контроль)
			Всего	лек	лаб. зан.	практ. зан.	сем. зан.	ИЗ		
3	180	5	82	36		26	20		71	Экз КР (27 ч.)
Итого по ОФО	180	5	82	36		26	20		71	27

**5. Содержание дисциплины (модуля) (структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий)**

Наименование тем (разделов, модулей)	Количество часов														Форма текущего контроля
	очная форма							заочная форма							
	Всего	в том, числе						Всего	в том, числе						
		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Тема</b>															
ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА	14	2		4	2		6								устный опрос; доклад; курсовая работа

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ И КАЧЕСТВО	14	4		2	2		6								устный опрос; курсовая работа
ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИЗНАКИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	18	4		4	2		8								устный опрос; доклад; курсовая работа
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)	16	4		2	2		8								устный опрос; курсовая работа
УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА	12	4			2		6								доклад; устный опрос; контрольная работа
ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	16	4		4	2		6								устный опрос; курсовая работа
ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)	14	4		2	2		6								устный опрос; доклад; курсовая работа
ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ	16	4		4	2		6								устный опрос; контрольная работа; курсовая работа
ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДУКЦИИ	12	2		2	2		6								устный опрос; доклад
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	8	2					6								устный опрос; контрольная работа; курсовая работа

НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА	13	2		2	2		7									устный опрос; доклад; контрольная работа
Всего часов за 3 семестр	153	36		26	20		71									
Форма промеж. контроля	Экзамен - 27 ч.															
<b>Всего часов дисциплине</b>	153	36		26	20		71									
часов на контроль	27															

### 5. 1. Тематический план лекций

№ лекц	Тема занятия и вопросы лекции	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	<b>ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА</b> <i>Основные вопросы:</i> Управление качеством: понятие, функции и методы Системный подход к управлению качеством Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии	Акт.	2	
2.	<b>КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ И КАЧЕСТВО</b> <i>Основные вопросы:</i> Понятие конкурентоспособности продукции Показатели конкурентоспособности продукции Факторы, влияющие на конкурентоспособность Взаимосвязь качества и конкурентоспособности	Акт.	4	
3.	<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИЗНАКИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b> <i>Основные вопросы:</i> Уровень качества продукции	Акт.	4	

	<p>Классификации показателей качества продукции</p> <p>Показатели назначения</p> <p>Показатели надежности</p> <p>Показатели технологичности</p> <p>Эргономические показатели</p> <p>Патентно-правовые показатели</p> <p>Показатели безопасности</p> <p>Эстетические показатели</p> <p>Показатели транспортабельности</p> <p>Экологические показатели в системе показателей и признаков качества продукции</p> <p>Показатели сортности продукции</p> <p>Экономические показатели</p> <p>Показатели качества услуги</p> <p>Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества</p> <p>Методы оценки качества продукции</p>			
4.	<p><b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Принципы TQM</p> <p>Основные концепции TQM</p> <p>Международные особенности TQM</p> <p>Особенности внедрения систем менеджмента качества в России</p>	Акт.	4	
5.	<p><b>УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции</p> <p>Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции</p> <p>Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа</p> <p>Оценка экономической эффективности новой продукции</p>	Акт.	4	
6.	<p><b>ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Семь инструментов управления качеством</p>	Акт.	4	

	<p>Технология развертывания функции качества                      FMEA-анализ                      Сбалансированная система показателей                      "Система 20 ключей"                      Статистические методы контроля качества                      Функционально-стоимостной анализ</p>			
7.	<p><b>ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)</b>  <i>Основные вопросы:</i>                      Формирование системы менеджмента качества на предприятии                      Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях                      Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии                      Организация технического контроля качества продукции на предприятии                      Аудит системы менеджмента качества на предприятии</p>	Акт.	4	
8.	<p><b>ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ</b>  <i>Основные вопросы:</i>                      Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000                      Политика организации в условиях TQM.                      Метод калькулирования затрат на качество. Метод калькулирования затрат, связанных с процессами. Метод определения потерь вследствие низкого качества.                      Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия                      Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия</p>	Акт.	4	
9.	<p><b>ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДУКЦИИ</b>  <i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	2	



	<p>Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества</p> <p>Защита прав потребителей</p> <p>Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия</p> <p>Понятие и принципы технического регулирования</p> <p>Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов</p>			
10.	<p><b>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы</p> <p>Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная</p> <p>Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий</p> <p>Устав Международного форума по аккредитации (IAF)</p> <p>Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация</p> <p>Сертификация на международном и региональном уровнях</p>	Акт.	2	
11.	<p><b>НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия</p> <p>Патентная чистота и патентоспособность продукции</p> <p>Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров</p> <p>Оценка стоимости торговых марок</p>	Акт.	2	
	<b>Итого</b>		<b>36</b>	<b>0</b>

## 5. 2. Темы практических занятий

№ занятия	Наименование практического занятия	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	<b>ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА</b> <i>Основные вопросы:</i> Управление качеством: понятие, функции и методы Системный подход к управлению качеством Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии	Акт.	4	
2.	<b>КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ И КАЧЕСТВО</b> <i>Основные вопросы:</i> Понятие конкурентоспособности продукции Показатели конкурентоспособности продукции Факторы, влияющие на конкурентоспособность	Акт.	2	
3.	<b>ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИЗНАКИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b> <i>Основные вопросы:</i> Уровень качества продукции Классификации показателей качества продукции Показатели назначения Показатели надежности Показатели технологичности Эргономические показатели Патентно-правовые показатели Показатели безопасности Эстетические показатели Показатели транспортабельности Экологические показатели в системе показателей и признаков качества продукции	Акт.	4	
4.	<b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)</b> <i>Основные вопросы:</i> Принципы TQM Основные концепции TQM	Акт.	2	

	Международные особенности TQM			
5.	<p><b>ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Семь инструментов управления качеством                      Технология развертывания функции качества                      FMEA-анализ                      Статистические методы контроля качества</p>	Акт.	4	
6.	<p><b>ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Формирование системы менеджмента качества на предприятии                      Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях                      Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии</p>	Акт.	2	
7.	<p><b>ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000                      Метод калькулирования затрат на качество. Метод калькулирования затрат, связанных с процессами. Метод определения потерь вследствие низкого качества.                      Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия</p>	Акт.	4	
8.	<p><b>ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДУКЦИИ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества                      Защита прав потребителей</p>	Акт.	2	

	Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия Понятие и принципы технического регулирования Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов			
9.	<b>НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА</b> <i>Основные вопросы:</i> Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия Патентная чистота и патентоспособность продукции Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров Оценка стоимости торговых марок	Акт.	2	
	<b>Итого</b>		<b>26</b>	

### 5. 3. Темы семинарских занятий

№ занятия	Наименование семинарского занятия	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	<b>ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА</b> <i>Основные вопросы:</i> Управление качеством: понятие, функции и методы Системный подход к управлению качеством Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии	Акт.	2	
2.	<b>КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ И КАЧЕСТВО</b> <i>Основные вопросы:</i> Понятие конкурентоспособности продукции Показатели конкурентоспособности продукции	Акт.	2	

	Факторы, влияющие на конкурентоспособность			
3.	<p><b>ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИЗНАКИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Уровень качества продукции</p> <p>Классификации показателей качества продукции</p> <p>Показатели назначения</p> <p>Показатели надежности</p> <p>Показатели технологичности</p> <p>Эргономические показатели</p> <p>Патентно-правовые показатели</p> <p>Показатели безопасности</p> <p>Эстетические показатели</p> <p>Показатели транспортабельности</p> <p>Экологические показатели в системе показателей и признаков качества продукции</p> <p>Показатели сортности продукции</p>	Акт.	2	
4.	<p><b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Принципы TQM</p> <p>Основные концепции TQM</p> <p>Международные особенности TQM</p> <p>Особенности внедрения систем менеджмента качества в России</p>	Акт.	2	
5.	<p><b>УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции</p> <p>Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции</p> <p>Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа</p> <p>Оценка экономической эффективности новой продукции</p>	Акт.	2	
6.	<p><b>ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b></p> <p><i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	2	

	<p>Семь инструментов управления качеством                  Технология развертывания функции качества                  FMEA-анализ                  Сбалансированная система показателей                  "Система 20 ключей"                  Статистические методы контроля качества</p>			
7.	<p><b>ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)</b>  <i>Основные вопросы:</i>                  Формирование системы менеджмента качества на предприятии                  Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях                  Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии                  Организация технического контроля качества продукции на предприятии</p>	Акт.	2	
8.	<p><b>ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ</b>  <i>Основные вопросы:</i>                  Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000                  Политика организации в условиях TQM.                  Метод калькулирования затрат на качество. Метод калькулирования затрат, связанных с процессами. Метод определения потерь вследствие низкого качества.                  Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия</p>	Акт.	2	
9.	<p><b>ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДУКЦИИ</b>  <i>Основные вопросы:</i>                  Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества                  Защита прав потребителей</p>	Акт.	2	

	Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия Понятие и принципы технического регулирования Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов			
10.	<b>НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА</b> <i>Основные вопросы:</i> Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия Патентная чистота и патентоспособность продукции Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров Оценка стоимости торговых марок	Акт.	2	
	<b>Итого</b>		<b>20</b>	

#### 5. 4. Перечень лабораторных работ

(не предусмотрено учебным планом)

#### 5. 5. Темы индивидуальных занятий

(не предусмотрено учебным планом)

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа по данной дисциплине включает такие формы работы как: работа с базовым конспектом; подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы; подготовка к экзамену.

#### 6.1. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине (модулю)

№	Наименование тем и вопросы, выносимые на самостоятельную работу	Форма СР	Кол-во часов	
			ОФО	ЗФО
1	<b>ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА</b> Основные вопросы:	подготовка к устному опросу; подготовка к ..	6	

	<p>Управление качеством: понятие, функции и методы</p> <p>Системный подход к управлению качеством</p> <p>Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии</p>	<p>контрольной работе;</p> <p>выполнение курсовой работы</p>		
2	<p><b>КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ И КАЧЕСТВО</b></p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Понятие конкурентоспособности продукции</p> <p>Показатели конкурентоспособности продукции</p> <p>Факторы, влияющие на конкурентоспособность</p>	<p>подготовка к устному опросу;</p> <p>подготовка к контрольной работе</p>	6	
3	<p><b>ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИЗНАКИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b></p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Уровень качества продукции</p> <p>Классификации показателей качества продукции</p> <p>Показатели назначения</p> <p>Показатели надежности</p> <p>Показатели технологичности</p> <p>Эргономические показатели</p> <p>Патентно-правовые показатели</p> <p>Показатели безопасности</p> <p>Эстетические показатели</p> <p>Показатели транспортабельности</p> <p>Экологические показатели в системе показателей и признаков качества продукции</p>	<p>подготовка к устному опросу;</p> <p>подготовка к контрольной работе;</p> <p>выполнение курсовой работы</p>	8	
4	<p><b>ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)</b></p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Принципы TQM</p> <p>Основные концепции TQM</p> <p>Международные особенности TQM</p>	<p>подготовка к устному опросу;</p> <p>подготовка к контрольной работе;</p> <p>выполнение курсовой работы</p>	8	
5	<p><b>УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА</b></p> <p>Основные вопросы:</p> <p>Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции</p>	<p>подготовка к устному опросу;</p> <p>подготовка к контрольной работе;</p> <p>подготовка</p>	6	



	<p>Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции</p> <p>Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа</p>	<p>доклада; выполнение курсовой работы</p>		
6	<p><b>ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b></p> <p>Основные вопросы: Семь инструментов управления качеством Технология развертывания функции качества FMEA-анализ Сбалансированная система показателей "Система 20 ключей"</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы</p>	6	
7	<p><b>ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)</b></p> <p>Основные вопросы: <b>ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)</b></p>	<p>подготовка доклада; выполнение курсовой работы; подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе</p>	6	
8	<p><b>ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ</b></p> <p>Основные вопросы: Формирование системы менеджмента качества на предприятии Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы</p>	6	
9	<p><b>ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРОДУКЦИИ</b></p> <p>Основные вопросы: Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества Защита прав потребителей Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия Понятие и принципы технического регулирования</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада</p>	6	

10	<p><b>ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ</b></p> <p>Основные вопросы: Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий Устав Международного форума по аккредитации (IAF)</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада</p>	6	
11	<p><b>НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА</b></p> <p>Основные вопросы: Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия Патентная чистота и патентоспособность продукции Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров</p>	<p>подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада</p>	7	
	<b>Итого</b>		<b>71</b>	

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Дескрипторы	Компетенции	Оценочные средства
<b>УК-1</b>		
<b>Знать</b>	способы повышения качества и конкурентоспособности производимой продукции в соответствии с мировыми стандартами в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка (УК-1.3)	устный опрос

<b>Уметь</b>	использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области стратегического планирования производства, оценивать их стратегическую эффективность и качество (УК-1.4).	контрольная работа; доклад
<b>Владеть</b>	методами определения и установления показателей качества базового характера (УК-1.3).	экзамен; курсовая работа
<b>ОПК-3</b>		
<b>Знать</b>	показатели качества и методы их оценки (установления) (ОПК-3.3).	устный опрос
<b>Уметь</b>	применять современные методы и модели в процессе управления качеством продукции (товаров и услуг) (ОПК-3.1).	контрольная работа; доклад
<b>Владеть</b>	навыками принятия и реализации организационно-управленческих решений в сфере функционирования предприятия (ОПК-3.4).	экзамен; курсовая работа

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценочные средства	Уровни сформированности компетенции			
	Компетентность несформирована	Базовый уровень компетентности	Достаточный уровень компетентности	Высокий уровень компетентности
устный опрос	Студент не способен дать ответ на заданный вопрос	Студент неполно, поверхностно, не обоснованно отвечает на заданные вопросы	Студент полно, с несущественным и замечаниями отвечает на заданные вопросы	Студент полно, глубоко, обоснованно отвечает на заданные вопросы
контрольная работа	Выполнено правильно менее 30% теоретической части, практическая часть или не сделана или выполнена менее 30%	Выполнено не менее 50% теоретической части и практических заданий (или полностью сделано практическое задание)	Выполнено 51 - 80% теор, части, практическое задание сделано полностью с несущественным и замечаниями	Выполнено более 80% теоретической части, практическое задание выполнено без замечаний

доклад	доклад не соответствует заданной структуре, оформлен с нарушениями действующих стандартов, материал изложен поверхностно, неполно	доклад соответствует заданной структуре, материал изложен достаточно полно, требования действующих стандартов по оформлению не соблюдены	доклад соответствует заданной структуре, материал изложен достаточно полно, имеются отдельные незначительные отклонения от требований действующих стандартов по оформлению	доклад соответствует заданной структуре, материал изложен достаточно полно, детально проанализирован, требования действующих стандартов по оформлению соблюдены
курсовая работа	Теоретические аспекты проблемы не раскрыты текст курсовой работы оформлен с существенными нарушениями установленных требований студент не способен четко и кратко изложить основные результаты исследования	Содержание одного параграфа курсовой работы соответствует утвержденному плану, но теоретические аспекты проблемы не раскрыты и студент не последовательно излагает основные результаты исследования	Теоретические аспекты проблемы раскрыты частично, текст курсовой работы оформлен с незначительными нарушениями установленных требований	Теоретические аспекты проблемы раскрыты, текст курсовой работы оформлен в соответствии с установленными требованиями и студент способный четко и кратко изложить основные результаты исследования

экзамен	соответствует выявлению значительных пробелов в знаниях основного программного материала; владение отдельными понятиями, методиками и инструментами, допускает в их использовании принципиальные ошибки.	соответствует выявлению знаний основного программного материала; усвоения информации в основном из лекционного курса; владение необходимыми методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой;	соответствует выявлению знаний основного программного материала; усвоения основной и дополнительной литературы; владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами предусмотренными программой;	соответствует выявлению всестороннего системного и глубокого знания программного материала; усвоения основной и дополнительной литературы; четкое владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой дисциплины.
---------	--	--	--	--

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

**7.3.1. Примерные вопросы для устного опроса**

1. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
2. Патентная чистота и патентоспособность продукции
3. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
4. Оценка стоимости торговых марок
5. Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы
6. Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная
7. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
8. Устав Международного форума по аккредитации (IAF)
9. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
10. Сертификация на международном и региональном уровнях

**7.3.2. Примерные задания для контрольной работы**

1. Вариант №1.

1. Система менеджмента качества.

2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по качественному признаку.

3. Тестовое задание

4. Ситуационная задача

2. Вариант №2.

1. Контроль, оценка и испытания качества продукции.

2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по количественному признаку.

3. Тестовое задание

4. Ситуационная задача

### **7.3.3. Примерные темы для доклада**

1. Управление качеством продукции в организации (на примере конкретной организации)

2. Разработка системы менеджмента качества на примере организации.

3. Особенности применения систем менеджмента качества в сфере туризма (на примере конкретной отрасли).

4. Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии (организации).

5. Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии (организации) и пути её совершенствования.

6. Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по её совершенствованию на предприятии (организации).

7. Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).

8. Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).

9. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия).

10. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).

### **7.3.4. Примерные темы курсовых работ**

1. Управление качеством продукции в организации (на примере конкретной организации)

- 2.Разработка системы менеджмента качества на примере организации.
- 3.Особенности применения систем менеджмента качества в сфере туризма (на примере конкретной отрасли).
- 4.Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии (организации).
- 5.Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии (организации) и пути её совершенствования.
- 6.Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по ее совершенствованию на предприятии (организации).
- 7.Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).
- 8.Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации).
- 9.Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия).
- 10.Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере).

### **7.3.5. Вопросы к экзамену**

- 1.Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
- 2.Патентная чистота и патентоспособность продукции
- 3.Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
- 4.Оценка стоимости торговых марок
- 5.Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы
- 6.Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная
- 7.Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
- 8.Устав Международного форума по аккредитации (IAF)
- 9.Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
- 10.Сертификация на международном и региональном уровнях
- 11.Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества
- 12.Защита прав потребителей
- 13.Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия
- 14.Понятие и принципы технического регулирования
- 15.Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов

16. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000
17. Метод калькулирования затрат на качество.
18. Метод калькулирования затрат, связанных с процессами.
19. Метод определения потерь вследствие низкого качества.
20. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия
21. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия
22. Формирование системы менеджмента качества на предприятии
23. Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях
24. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии
25. Организация технического контроля качества продукции на предприятии
26. Аудит системы менеджмента качества на предприятии
27. Семь инструментов управления качеством
28. Технология развертывания функции качества
29. FMEA-анализ
30. Управление отношениями с потребителями
31. CALS -технологии
32. Концепция "Шесть сигм"
33. Статистические методы контроля качества
34. Функционально-стоимостной анализ
35. Сбалансированная система показателей
36. "Система 20 ключей"
37. Качество как философская, прагматическая и социально-экономическая категория
38. Взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами. Качество как объект управления
39. Качество и надежность
40. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя
41. Понятие конкурентоспособности продукции
42. Показатели конкурентоспособности продукции
43. Факторы, влияющие на конкурентоспособность
44. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
45. Уровень качества продукции
46. Классификации показателей качества продукции
47. Показатели назначения
48. Показатели надежности



- 49. Показатели технологичности
- 50. Эргономические показатели
- 51. Патентно-правовые показатели
- 52. Показатели безопасности
- 53. Эстетические показатели
- 54. Показатели транспортабельности
- 55. Экологические показатели в системе показателей и признаков качества продукции

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

**7.4.1. Оценивание устного опроса**

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

**7.4.2. Оценивание выполнения контрольной работы**

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно

Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Соблюдение требований к оформлению	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата
Грамотность	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль

### 7.4.3. Оценивание доклада

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Степень раскрытия темы:	Тема доклада раскрыта частично	Тема доклада раскрыта не полностью	Тема доклада раскрыта
Объем использованной научной литературы	Объем научной литературы не достаточный, менее 8 источников	Объем научной литературы достаточный – 8-10 источников	Объем научной литературы достаточный более 10 источников
Достоверность информации в докладе (точность, обоснованность, наличие ссылок на источники первичной информации)	Есть замечания по ссылкам на источники первичной информации	Есть некоторые неточности, но в целом информация достоверна	Достоверна. Есть ссылки на источники первичной информации

Необходимость и достаточность информации	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада частично: 3 и более замечаний	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада частично: не более 2 замечаний	Приведенные данные и факты служат целям обоснования или иллюстрации определенных тезисов и положений доклада
--	--	---	--

#### 7.4.4. Оценивание курсовой работы

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Обоснованность актуальности темы исследования	Тема актуальна, но имеются не более 3 замечаний к ее обоснованию	Тема актуальна, но имеются не более 2 замечаний к ее обоснованию	Актуальность темы исследования обоснована
Соответствие содержания теме	Соответствует, но имеются не более 3 замечаний	Соответствует, но имеются не более 2 замечаний	Соответствует
Полнота раскрытия темы	Тема раскрыта, но имеются не более 3 замечаний	Тема раскрыта, но имеются не более 2 замечаний	Тема полностью раскрыта
Уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала	Материал изложен, но нет четкого структурирования и аргументации теоретического материала	Материал структурирован, но имеются замечания по аргументации	Теоретический материал грамотно структурирован и аргументирован
Качество выполнения практической части	В содержании практической части имеются не более 4 методических ошибок	В содержании практической части допущены методические ошибки (не более 2)	Структура и содержание практической части соответствуют методическим рекомендациям. Допускаются неточности
Обоснованность и адекватный подбор методов исследования	Методы исследования, в основном, обоснованы и адекватны проблеме, но есть не более 3 замечаний к выбору методов	Методы исследования, в основном, обоснованы и адекватны проблеме, но есть не более 2 замечаний	Методы исследования обоснованы и адекватны проблеме
Обоснованность и четкость сформулированных выводов	В выводах есть неточности (не более 3)	В выводах есть неточности (не более 2)	Выводы сформулированы четко и отвечают на поставленные задачи

Соблюдение требований к оформлению работы	Работа оформлена согласно требованиям образовательной организации, литература по ГОСТ, но есть не более 4 замечаний	Работа оформлена согласно требованиям образовательной организации, литература по ГОСТ, но есть не более 3 замечаний	Работа оформлена согласно требованиям образовательной организации, литература по ГОСТ
Демонстрация коммуникативной культуры	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2.	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Защита курсовой работы и демонстрация коммуникативной культуры	К докладу имеются замечания, однако логика соблюдена; ответы на вопросы содержат недостатки. Речь недостаточно грамотная, нарушены некоторые нормы культуры речи	Доклад логичен, изложен свободно; ответы на вопросы в основном правильные. Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи, допускаются ошибки (не более 2)	Доклад логичен и краток, изложен свободно; ответы на вопросы правильны и полны. Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

#### 7.4.5. Оценивание экзамена

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота ответа, последовательность и логика изложения	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Правильность ответа, его соответствие рабочей программе учебной дисциплины	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 3	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 2	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины
Способность студента аргументировать свой ответ и приводить примеры	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 3 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 2 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены

Осознанность излагаемого материала	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Соответствие нормам культуры речи	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Качество ответов на вопросы	Есть замечания к ответам, не более 3	В целом, ответы раскрывают суть вопроса	На все вопросы получены исчерпывающие ответы

### 7.5. Итоговая рейтинговая оценка текущей и промежуточной аттестации студента по дисциплине

По учебной дисциплине «Управление качеством» используется 4-балльная система оценивания, итог оценивания уровня знаний обучающихся предусматривает экзамен. В зачетно-экзаменационную ведомость вносится оценка по четырехбалльной системе. Обучающийся, выполнивший все учебные поручения строгой отчетности (Курсовая работа) и не менее 60 % иных учебных поручений, предусмотренных учебным планом и РПД, допускается к экзамену. Наличие невыполненных учебных поручений может быть основанием для дополнительных вопросов по дисциплине в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся, получивший не менее 3 баллов на экзамене, считается аттестованным.

#### *Шкала оценивания текущей и промежуточной аттестации студента*

Уровни формирования компетенции	Оценка по четырехбалльной шкале
	для экзамена
Высокий	отлично
Достаточный	хорошо
Базовый	удовлетворительно
Компетенция не сформирована	неудовлетворительно

### 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### Основная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно- метод пособие, др.)	Кол-во в библ.
1.	Агарков А.П. Управление качеством: учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр"). / А. П. Агарков ; рец.: В. Д. Грибов, Т. В. Погодина. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 208 с.	учебник	10
2.	Шевчук, Д. А. Управление качеством : практ. пособие для менеджеров / Д. А. Шевчук. - Москва : ГроссМедиа, 2012. - 216 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/9106">https://e.lanbook.com/book/9106</a>
3.	Рыжаков, В. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / В. В. Рыжаков, М. Ю. Рудюк. - Пенза : ПензГТУ, 2014. - 100 с.	Методические указания и рекомендации	<a href="https://e.lanbook.com/book/62807">https://e.lanbook.com/book/62807</a>
4.	Михеева, Е. Н. Управление качеством / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 532 с.	Учебники	<a href="https://e.lanbook.com/book/93411">https://e.lanbook.com/book/93411</a>
5.	Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. - Москва : Дашков и К, 2017. - 208 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/93445">https://e.lanbook.com/book/93445</a>
6.	Болдырева, Н. П. Управление качеством : учебное пособие / Н. П. Болдырева, Н. В. Болдырева. - 2-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 269 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/97140">https://e.lanbook.com/book/97140</a>

7.	Байдаков, А. Н. Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова [и др.]. - Ставрополь : СтГАУ, 2017. - 136 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/107225">https://e.lanbook.com/book/107225</a>
8.	Пирозерская, О. Л. Проведение деловой игры по дисциплине «Управление качеством» : учебное пособие / О. Л. Пирозерская. - Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2019. - 45 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/136471">https://e.lanbook.com/book/136471</a>
9.	Борисова, Т. А. Системы менеджмента качества : учебное пособие по дисциплине «управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 менеджмент / Т. А. Борисова, В. Я. Дмитриев. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. - 168 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/144174">https://e.lanbook.com/book/144174</a>
10.	Дмитриев, В. Я. Основы управления качеством : учебное пособие по дисциплине «управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 менеджмент / В. Я. Дмитриев, Т. А. Борисова. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. - 185 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/144176">https://e.lanbook.com/book/144176</a>

**Дополнительная литература.**

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
-------	----------------------------	--	-----------------

1.	Управление качеством : учебно-методическое пособие / А. П. Долгих, Н. П. Голубецкая, В. О. Бахарев, К. В. Евдокимов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 224 с. — ISBN 978-5-94047-673-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/63924">https://e.lanbook.com/book/63924</a> (дата обращения: 30.09.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Учебно-методические пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/63924">https://e.lanbook.com/book/63924</a>
2.	Управление качеством : учебно-методическое пособие / А. П. Долгих, Н. П. Голубецкая, В. О. Бахарев, К. В. Евдокимов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 224 с. — ISBN 978-5-94047-673-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/63924">https://e.lanbook.com/book/63924</a> (дата обращения: 30.09.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Учебно-методические пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/63924">https://e.lanbook.com/book/63924</a>
3.	Евменова, Г. Л. Управление качеством : учебное пособие / Г. Л. Евменова, Т. Е. Вахонина. - Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2013. - 137 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/69424">https://e.lanbook.com/book/69424</a>
4.	Сулейманов, Н. Т. Управление качеством : учебное пособие / Н. Т. Сулейманов. - 2-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - 261 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/77012">https://e.lanbook.com/book/77012</a>
5.	Кузнецова, Н. В. Управление качеством : рекомендовано Мин.образования / Н. В. Кузнецова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - 360 с.	Учебные пособия	<a href="https://e.lanbook.com/book/84362">https://e.lanbook.com/book/84362</a>



6.	Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Москва : Дашков и К, 2016. - 336 с.	Учебники	<a href="https://e.lanbook.com/book/93306">https://e.lanbook.com/book/93306</a>
----	---	----------	---

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

- 1.Поисковые системы: <http://www.rambler.ru>, <http://yandex.ru>, <http://www.google.com>
- 2.Федеральный образовательный портал [www.edu.ru](http://www.edu.ru).
- 3.Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/ru>
- 4.Государственная публичная научно-техническая библиотека России URL: <http://gpntb.ru>.
- 5.Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека» <http://franco.crimealib.ru/>
- 6.Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru/>
- 7.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (РИНЦ) <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

### 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

#### Общие рекомендации по самостоятельной работе бакалавров

Подготовка современного бакалавра предполагает, что в стенах университета он овладеет методологией самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы.

Самостоятельная работа формирует творческую активность бакалавров, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления, предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем, определенных программой.

Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: самоподготовка по отдельным вопросам; работа с базовым конспектом; подготовка к устному опросу; подготовка к контрольной работе; подготовка доклада; выполнение курсовой работы; подготовка к экзамену.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определённых научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

Чтение рекомендованной литературы – это та главная часть системы самостоятельной учебы бакалавра, которая обеспечивает подлинное усвоение науки. Читать эту литературу нужно по принципу: «идея, теория, метод в одной, в другой и т.д. книгах».

Во всех случаях рекомендуется рассмотрение теоретических вопросов не менее чем по трем источникам. Изучение проблемы по разным источникам – залог глубокого усвоения науки. Именно этот блок, наряду с выполнением практических заданий является ведущим в структуре самостоятельной работы студентов.

Вниманию бакалавров предлагаются список литературы, вопросы к самостоятельному изучению и вопросы к экзамену.

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

- 1) выполнять все определенные программой виды работ;
- 2) посещать занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и, зачастую, самостоятельного теоретического овладения пропущенным материалом недостаточно для качественного его усвоения;
- 3) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 4) проявлять активность при подготовке и на занятиях, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому бакалавру;
- 5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам обязательно отрабатывать пропущенное преподавателю во время индивидуальных консультаций.

Внеурочная деятельность бакалавра по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение курсовой работы;
- выработку умений научной организации труда.

Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у бакалавра умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. Объём заданий рассчитан максимально на 2-3 часа в неделю. При этом алгоритм подготовки будет следующим:

- 1 этап – поиск в литературе теоретической информации по предложенным преподавателем вопросам;
- 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос;
- 4 этап – поиск примеров по данной проблематике.

### **Работа с базовым конспектом**

Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций в различных формах их проведения: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации.

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям.

Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины.

### **Подготовка доклада**

Требования к оформлению и содержанию доклада.

Структура доклада:

**Титульный лист** содержит следующие атрибуты:

- в верхней части титульного листа помещается наименование учреждения (без сокращений), в котором выполнена работа;
- в середине листа указывается тема работы;
- ниже справа - сведения об авторе работы (ФИО (полностью) с указанием курса, специальности) и руководителе (ФИО (полностью), должность);
- внизу по центру указываются место и год выполнения работы.

Титульный лист не нумеруется, но учитывается как первая страница.

**Оглавление** – это вторая страница работы. Здесь последовательно приводят все заголовки разделов текста и указывают страницы, с которых эти разделы начинаются. В содержании оглавления все названия глав и параграфов должны быть приведены в той же последовательности, с которой начинается изложение содержания этого текста в работе без слова «стр.» / «страница». Главы нумеруются римскими цифрами, параграфы – арабскими.

**Введение** (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется его значимость и актуальность, указывается цель и задачи доклада, дается характеристика исследуемой литературы).

**Основная часть** (основной материал по теме; может быть поделена на разделы, каждый из которых, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего раздела).

**Заключение** (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации, указываются перспективы исследования проблемы).

**Список литературы.** Количество источников литературы - не менее пяти. Отдельным (нумеруемым) источником считается как статья в журнале, сборнике, так и книга. Таким образом, один сборник может оказаться упомянутым в списке литературы 2 – 3 раза, если вы использовали в работе 2 – 3 статьи разных авторов из одного сборника.

**Приложение** (таблицы, схемы, графики, иллюстративный материал и т.д.) – необязательная часть.

Требования к оформлению текста доклада

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Объем работы должен составлять не более 20 страниц машинописного текста (компьютерный набор) на одной стороне листа формата А4, без учета страниц приложения.

Текст исследовательской работы печатается в редакторе Word, интервал – полуторный, шрифт Times New Roman, кегль – 14, ориентация – книжная. Отступ от левого края – 3 см, правый – 1,5 см; верхний и нижний – по 2 см; красная строка – 1 см.; выравнивание по ширине.

Затекстовые ссылки оформляются квадратными скобками, в которых указывается порядковый номер первоисточника в алфавитном списке литературы, расположенном в конце работы, а через запятую указывается номер страницы. Например [11, 35].

Заголовки печатаются по центру 16-м размером шрифта. Заголовки выделяются жирным шрифтом, подзаголовки – жирным курсивом; заголовки и подзаголовки отделяются одним отступом от общего текста сверху и снизу. После названия темы, подраздела, главы, параграфа (таблицы, рисунка) точка не ставится.

Страницы работы должны быть пронумерованы; их последовательность должна соответствовать плану работы. Нумерация начинается с 2 страницы. Цифру, обозначающую порядковый номер страницы, ставят в правом углу нижнего поля страницы. Титульный лист не нумеруется.

Каждая часть работы (введение, основная часть, заключение) печатается с нового листа, разделы основной части – как единое целое.

Должна быть соблюдена алфавитная последовательность написания библиографического аппарата.

Оформление не должно включать излишеств, в том числе: различных цветов текста, не относящихся к пониманию работы рисунков, больших и вычурных шрифтов и т.п.

### **Выполнение курсовой работы**

Курсовая работа является одной из форм самостоятельной учебно-исследовательской работы бакалавра.

Целью курсовой работы является: систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по изучаемой дисциплине; применение этих знаний при решении конкретных научных и практических задач; овладение методикой современных научных исследований; приобретение навыков оформления научных работ.

В зависимости от целей курсовой работы и курса обучения бакалавры могут выполнять курсовую работу различной степени сложности.

Различают следующие виды курсовых работ:

1. Теоретическая курсовая работа (реферативного характера) без проведения экспериментального исследования.

2. Курсовая работа исследовательского характера, предполагающая как теоретический анализ проблемы, так и проведение диагностического исследования по проблеме.

3. Курсовая работа методического (или прикладного) характера, включающая помимо теоретического анализа проблемы и проведения практического исследования внедрение полученных результатов проведенного исследования в практику работы.

Функция контроля при написании курсовой работы осуществляется посредством следующих форм: текущий контроль на консультациях с научным руководителем (организация обратной связи); итоговый контроль: рецензирование и защита курсовой работы.

После защиты за курсовую работу выставляется дифференцированная оценка. Критерии оценки следующие:

- обоснование актуальности работы;
- наличие гипотезы, целей и задач исследования;
- анализ основных теоретических положений по теме исследования, изложенных в научной литературе;
- использование адекватных диагностирующих методик;
- наличие качественного и/или количественного анализа;
- соответствие выводов целям и задачам исследования.

### **Подготовка к устному опросу**

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки устных ответов студентов:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

### **Подготовка к экзамену**

Экзамен является традиционной формой проверки знаний, умений, компетенций, сформированных у студентов в процессе освоения всего содержания изучаемой дисциплины. В случае проведения экзамена студент получает баллы, отражающие уровень его знаний.

Правила подготовки к экзаменам:

- Лучше сразу сориентироваться во всем материале и обязательно расположить весь материал согласно экзаменационным вопросам.
- Сама подготовка связана не только с «запоминанием». Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей.
- Сначала студент должен продемонстрировать, что он «усвоил» все, что требуется по программе обучения (или по программе данного преподавателя), и лишь после этого он вправе высказать иные, желательно аргументированные точки зрения.

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

Информационные технологии применяются в следующих направлениях:

- оформление письменных работ выполняется с использованием текстового редактора;
- демонстрация компьютерных материалов с использованием мультимедийных технологий;
- использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы (Консультант+ и др.), онлайн словари, справочники (Грамота.ру, Интуит.ру, Википедия и др.), научные публикации.
- использование специализированных справочных систем (электронных учебников, справочников, коллекций иллюстраций и фотоизображений, фотобанков, профессиональных социальных сетей и др.).

OpenOffice Ссылка: <http://www.openoffice.org/ru/>

Mozilla Firefox Ссылка: <https://www.mozilla.org/ru/firefox/new/>

Libre Office Ссылка: <https://ru.libreoffice.org/>

Do PDF Ссылка: <http://www.dopdf.com/ru/>

7-zip Ссылка: <https://www.7-zip.org/>

Free Commander Ссылка: <https://freecommander.com/ru>

be Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>попо

Gimp (графический редактор) Ссылка: <https://www.gimp.org/>

ImageMagick (графический редактор) Ссылка:  
<https://imagemagick.org/script/index.php>

VirtualBox Ссылка: <https://www.virtualbox.org/>

Adobe Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>

Операционная система Windows 8.1 Лицензионная версия по договору №471\1 от 11.12.2014 г.

Электронно-библиотечная система Библиокомплектатор

Национальна электронная библиотека - федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)

Редакция Базы данных «ПОЛПРЕД Справочники»

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»

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

-компьютерный класс и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки);

-проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентации студентами результатов работы

-раздаточный материал для проведения групповой работы;

-методические материалы к практическим и лабораторным занятиям, лекции (рукопись, электронная версия), дидактический материал для студентов (тестовые задания, мультимедийные презентации);

-для проведения лекционных занятий необходима специализированная аудитория, оснащенная интерактивной доской, в которой на стендах размещены необходимые наглядные пособия.