

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»


Дата подписания: 29.06.2023 14:18:04

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502e10b4f1de8e70d

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

*Высшая школа менеджмента*

УТВЕРЖДЕНО  
Директор Высшей школы менеджмента  
 Ванина Э.Г.  
«23» сентября 2022г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Управление качеством**  
(наименование дисциплины (модуля))

Наименование программы **МВА Управление производством**

Программу разработал: **Котельников С.А.**

Самара 2022 г.

## 1. Цель и задачи и дисциплины

**Цель дисциплины-** формирование у слушателей целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие **задачи:**

1. Изучение методов осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
2. Изучение методов организации работы по совершенствованию качества;
3. Изучение основных видов затрат на производство.

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих **компетенций:**

ПК-1 способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

**Знать:**

- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество;
- методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных технологических систем;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;

**Уметь:**

- правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;
- использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;
- проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;

**Владеть:**

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;
- навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством;
- приемами ведения дискуссии и публичных выступлений.

## 2. Содержание дисциплины (модуля)

### 2.1. Объем и виды учебной работы

Общая трудо- емкость, час	Аудиторные занятия (час.), в т.ч.				Самост. работа, час	Промежуточная аттестация, час	Форма проме- жуточной аттеста- ции
	всего	лекции	практ. занятия	иные ви- ды учеб- ных заня- тий			
34	16	8	8		16	2	экзамен

### 2.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практ зан	иные виды занятий	СР	Конт роль	Всего
1	Тема 1. Сущность качества и управле- ние им.		1	1		2		4
2	Тема 2. Основные методы управления качеством.		1	1		2		4
3	Тема 3. Система управления каче- ством на предприя- тии		1	1		2		4
4	Тема 4. Организация технического кон- троля на предприя- тии		1	1		1		3
5	Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции		1	1		1		3
6	Тема 6. Стандартиза- ция продукции в России		0,5	0,5		1		2
7	Тема 7. Сертифика- ция продукции		0,5	0,5		1		2
8	Тема 8. Защита прав потребителей това- ров и услуг		0,5	0,5		2		3
9	Тема 9. Планирова- ние качества		0,5	0,5		1		2
10	Тема 10. Всеобщее управление каче- ством		0,5	0,5		2		3
11	Тема 11. Деятель- ность государствен- ных организаций в области качества		0,5	0,5		1		2
Контроль							2	2
<b>Итого</b>		<b>ПК-1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>16</b>	<b>2</b>	<b>34</b>

### 2.3. Содержание разделов и тем

#### Тема 1. Сущность качества и управление им.

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

## **Тема 2. Основные методы управления качеством.**

Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы

## **Тема 3. Система управления качеством на предприятии**

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей

## **Тема 4. Организация технического контроля на предприятии**

Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

## **Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции**

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

## **Тема 6. Стандартизация продукции в России**

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.

## **Тема 7. Сертификация продукции**

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

## **Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг**

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

## **Тема 9. Планирование качества**

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

## **Тема 10. Всеобщее управление качеством**

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.

## **Тема 11. Деятельность государственных организаций в области качества**

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

### **2.4. Методические рекомендации по практическим занятиям**

#### **Методические указания для преподавателя**

Основное внимание при изучении дисциплины необходимо сконцентрировать на изучении и освоении слушателями основных фундаментальных законов и закономерностей функционирования экономической системы с целью дальнейшего использования приобретенных знаний в будущей профессиональной деятельности.

Необходимо обращать внимание обучающихся на формировании у них представлений о сущности и содержании базовых экономических категорий, позволяющих анализировать основные тенденции развития хозяйственных систем.

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции – обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с информационными базами данных сети Интернет.

#### **методы проведения аудиторных занятий:**

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий в виде слайдов;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

**Лекции** есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

**Практические занятия** направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение профессиональных умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях должны учитываться преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей экзаменационной оценке.

#### **Методические указания для слушателей**

Для успешного освоения дисциплины слушатели должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с раздаточным материалом и учебниками. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Для того чтобы выделить главное в лекции, полезно заранее просмотреть раздаточный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, пригото-

вить вопросы лектору.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Слушатели получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

### **Работа с литературой**

При изучении дисциплины слушатели должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Для поиска научной литературы по дисциплине следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: e-library.ru.

При подготовке к практическим занятиям слушатели имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы слушателей преподаватель оценивает в конце занятия.

## **2.5. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного руководителя и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

### **Формы самостоятельной работы слушателей по темам дисциплины**

В качестве одной из форм самостоятельной работы слушателям предлагается подготовка докладов/рефератов, в том числе с представлением электронной презентации.

Организуя свою самостоятельную работу по дисциплине, слушатели должны выявить рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению теоретического курса, практических занятий и практическому применению изученного материала, по выполнению заданий для самостоятельной работы, по использованию информационных технологий и т.д.

### **Примерная тематика докладов/рефератов**

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

### **Методика написания рефератов и докладов**

**Целью** написания рефератов является:

- привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);
- привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;
- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

**Основные задачи** студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

**Требования к содержанию:**

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой вы солидарны.

**Структура реферата.**

**7.. Титульный лист.**

Образец оформления титульного листа для реферата.....

**2.Оглавление.** Оглавление – это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.

**3.Текст реферата.** Он делится на три части: введение, основная часть и заключение.

А) Введение – раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

Б) Основная часть – это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует «перегружать» текст.

В) Заключение – данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключении можно обозначить проблемы, которые «высветились» в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

**4.Список источников и литературы.** В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников, из них хотя бы один – на иностранном языке (английском или французском). Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов (см.Оформление Списка источников и литературы).



## **Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата.**

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Работа должна выполняться через одинарный интервал 12 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое – 25 мм, правое – 15 мм, нижнее – 20 мм, верхнее – 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы.

Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с «красной» строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Подготовка **научного доклада** выступает в качестве одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов.

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей.

Работа по подготовке доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых государственно-правовых явлений, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и что очень важно – заинтересовать аудиторию результатами своего исследования. Следовательно, подготовка научного доклада требует определенных навыков. Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:

1. Выбор темы научного доклада;
2. Подбор материалов;
3. Составление плана доклада. Работа над текстом;
4. Оформление материалов выступления;
5. Подготовка к выступлению.

## **Структура и содержание доклада:**

Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показывается позиция автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

### **Требования к оформлению доклада:**

- объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.
- доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.
- обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.
- должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

### **Критерии оценки доклада:**

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на практических занятиях, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

## **2.6. Методические рекомендации по практическим и иным формам занятий**

### **Тема 1. Сущность качества и управление им.**

1. Понятие качества.
2. Эволюция качества.
3. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности

#### **Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

#### **Дополнительная литература:**

1. 1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.
2. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М. : Изд-во стандартов, 2001. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М. : Изд-во стандартов, 2001

### **Тема 2. Основные методы управления качеством.**

1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
2. Организационно-распорядительные методы.
3. Инженерно-технологические методы.

#### **Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

#### **Дополнительная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

### **Тема 3. Система управления качеством на предприятии**

1. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях.
2. Петля качества.
3. Основные составляющие качества для потребителей

#### **а) Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт,

2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**б) Дополнительная литература:**

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.

**Тема 4. Организация технического контроля на предприятии**

1. Сущность и объекты технического контроля
2. Виды технического контроля
3. Методы количественной оценки уровня качества.

**Основная литература:**

1. Глухов В. В. Менеджмент [Текст] : учебник для студентов эконом. спец. вузов / В. В. Глухов. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 800 с. - (Учебник для вузов). - ISBN 978-5-91180-854-9 : 385-00.

2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с.

**Дополнительная литература:**

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.

**Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции**

1. Метрологическое обеспечение и его цели.
2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

**Основная литература:**

11. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**Дополнительная литература:**

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.

2. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М. : Изд-во стандартов, 2001. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М. : Изд-во стандартов, 2001

**Тема 6. Стандартизация продукции в России**

1. Понятие и виды стандарта
2. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ
3. Экономические проблемы стандартизации

**Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**Дополнительная литература:**

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.

**Тема 7. Сертификация продукции**

1. Понятие и классификация признаков сертификации продукции
2. Обязательная сертификация
3. Добровольная сертификация

**Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**Дополнительная литература:**

1. Куликов Г.В. Японский менеджмент и теория международной конкурентоспособности. — М. : Экономика, 2000.

**Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг**

1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя
2. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя
3. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации

**Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**Дополнительная литература:**

2. Куликов Г.В. Японский менеджмент и теория международной конкурентоспособности. – М. : Экономика, 2000.

**Тема 9. Планирование качества**

1. Планирование как процесс управления качеством
2. Системный подход к планам качества
3. Средства планирования

**а) Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**б) Дополнительная литература:**

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.

**Тема 10. Всеобщее управление качеством**

1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM)

2. Содержание концепции всеобщего управления качеством
3. Комплексное и тотальное управление качеством

**а) Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**б) Дополнительная литература:**

Завьялов В. Н. Опыт участия ОАО «Русские краски» в конкурсе на соискание Премий Правительства Российской Федерации в области качества. / В. Н. Завьялов, М. В. Тучина // Сертификация. – 2004. – № 1

**Тема 11 Деятельность государственных организаций в области качества**

1. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг

2. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)

**а) Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.

**б) Дополнительная литература:**

1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.

### 3. Форма аттестации

Форма промежуточной аттестации – экзамен

### 4. Оценочные материалы дисциплины (модуля)

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

Изучение дисциплины направлено на формирование у слушателей следующих компетенций:  
Вид деятельности: аналитическая

## Уровни сформированности компетенций

Компетенции	Уровни сформированности компетенций	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)		
		Знать	Уметь	Владеть
ПК-1 способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	1. Пороговый	основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества	использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем	категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения; методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа
	2. Повышенный	основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества; основные виды затрат на качество.	использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции.	категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения; методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством.

## Шкала и критерии оценки (промежуточное тестирование)

Число правильных ответов	Оценка	Уровень сформированности компетенции
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»	Повышенный
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»	Повышенный
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»	Пороговый
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»	Компетенция не сформирована

## Шкала и критерии оценки

### Критерии оценки экзамена

Оценка	Шкала
--------	-------

Отлично	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;</li> <li>- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал;</li> <li>- правильно формулировать определения;</li> <li>- продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой;</li> <li>- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
Хорошо	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать достаточно полное знание программного материала;</li> <li>- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;</li> </ul> <p>достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;</li> <li>- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Слушатель должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li> <li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<p>Слушатель демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнание значительной части программного материала;</li> <li>- не владение понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- существенные ошибки при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>

## **4.2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы**

### **4.2.1. Варианты тестовых заданий**

Код контролируемой компетенции – ПК-1

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:

1. прогресс
2. принцип дефицита
3. принцип прогрессии
4. принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1. безопасность
2. заработная плата
3. мотиваторы
4. факторы гигиены

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. управление качеством

2. система менеджмента качества
3. цель управления качеством
4. жизненный цикл продукта
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
  1. процесс
  2. агрегат
  3. производство
  4. планирование
5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:
  1. Возможности - Результаты
  2. Руководство – Процессы – Деловые результаты
  3. Объем производства - Выручка
  4. Ни одно из перечисленных
6. Объектом качества может быть:
  1. деятельность или процесс
  2. продукция
  3. организация, система или отдельное лицо
  4. любое из вышеперечисленных понятий
7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
  1. ценность продукта
  2. стоимость продукта
  3. цену продукта
  4. потребительские свойства продукта
8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
  1. неисправность
  2. брак
  3. дефект
  4. поломка
9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
  1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
  2. да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
  3. мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
  4. нет, это не цифровой показатель
10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:
  1. управлением инновационной деятельностью
  2. технологией управления
  3. системой управления
  4. философией управления
11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
  1. разработка концепции проекта - реализации проекта
  2. выявление инновационной проблемы - поиск решения
  3. целеполагание - осуществление проекта
  4. планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта
12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
  1. конструкция
  2. система
  3. производственный процесс
  4. ни одно из перечисленного

## 4.2.2. Примерные вопросы к экзамену

Код контролируемой компетенции – ПК-1

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.

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

### **Методические материалы по проведению промежуточного тестирования**

*Цель* – оценка уровня освоения студентами понятийно-категориального аппарата по соответствующим разделам дисциплины, сформированности умений и навыков.

*Процедура* - проводится на последнем практическом занятии в компьютерных классах после изучения всех тем дисциплины. Время тестирования составляет от 45 до 90 минут в зависимости от количества вопросов.

*Содержание* представлено материалами для промежуточного тестирования.

### **Методические материалы по проведению зачета**

*Цель* – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

*Процедура* - проводится в форме собеседования с преподавателем на последнем практическом занятии. По итогам экзамена выставляется оценка

*Содержание* представляет перечень примерных вопросов к экзамену

## **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)**

### **Рекомендуемая литература**



**а) Основная литература:**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1.
2. Кузнецова Н.В. Управление качеством: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Рек. Редакционно-издательским Советом Российской академии образования в качестве учебного пособия; Кузнецова Н.В. — М.: Флинта, 2009. — 360 с. — URL: <http://www.biblioclub.ru>

**б) Дополнительная литература:**

3. 1. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Инфра-М, 2000.
4. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М. : Изд-во стандартов, 2001.
5. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М. : Изд-во стандартов, 2001.
6. ГОСТ Р ИСО 9004: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. — М. : Изд-во стандартов, 2001.
7. Завьялов В. Н. Опыт участия ОАО «Русские краски» в конкурсе на соискание Премий
8. Мазур И. И., Шапиро В. Д. и др. Управление проектами: справочное пособие. / под. ред. И. И. Мазура. — М. : Высшая школа, 2001.
9. Премии Правительства РФ в области качества: рук. для организаций – участников конкурса 2006 года / федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. — М., 2006.
10. Путь к совершенству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества : сб. ст. и докл. / И. В. Матвеева. — М. : РИА «Стандарты и качество», 2002.
11. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества 2006 года : рек. для организаций – участников конкурса 2006 года. — М. : ВНИИС, 2006.
12. Статистические методы повышения качества : пер. с англ. / под ред. Х. Кумэ. — М. : Финансы и статистика, 1990.
13. Стивенсон В. Дж. Управление производством : пер. с англ. — М. : БИНОМ; Лаборатория базовых знаний, 2002.
14. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184–ФЗ.
15. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции : сокр. пер. с англ. — М. : Экономика, 1986.
16. Цугель Т. М. Участие в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества – опыт эксперта // Сертификация. — 2004. — № 1.
17. Carly N. Jde. History of the Malcolm Baldrige Award // Quality Progress. — 1990. — N 3.
18. Criteria for Performance Excellence // Baldrige National Quality Programme. — 2002.
19. Evans J. R. The Management and Control of Quality. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing, 1999.
20. Постановление Правительства РФ от 15.08.2003 № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию» (ред. от 12.08.2009)
21. Постановление Правительства РФ от 26.01.2006 N 45 «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности» (ред. от 15.06.2009)
22. Горбашко, Е.А. Управление качеством : [понятие качества и конкурентоспособности. Инструменты и технологии. Сертификация] : учеб. пособие / Е. А. Горбашко. - СПб.[и др.] : Питер, 2008. - 382 с.
23. Деева, В.А. Управление качеством : учеб. пособие / В. А. Деева, Н. А. Кобиашвили, Б. А. Кобулов. - М. : Юриспруденция, 2009. - 102 с.

**Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Современные информационные системы:
2. Университетская библиотека <http://www.biblioclub.ru/>

3. Росстат – <http://www.gks.ru>
4. Всемирная торговая организация – <http://www.wto.org>
5. Организация экономического сотрудничества и развития – <http://www.oecd.org>
6. STANDARD.RU - портал о стандартах <http://www.standard.ru/iso9000>
7. Роспотребнадзор - <http://rosпотребнадзор.ru/news>
8. ISO портал <http://www.iso.staratel.com/ISO>
9. *Информационные справочные и поисковые системы:*
10. Гарант
11. КонсультантПлюс
12. *Профессиональные поисковые системы:*
13. Science Direct
14. JSTOR
15. ProQuest
16. EBSCO
17. НЭБ
18. EconLit

#### **6. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

<b>Вид помещения</b>	<b>Оборудование</b>
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, практических занятий и иных видов занятий	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Разработчики:

Преподаватель

Котельников С.А..