

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

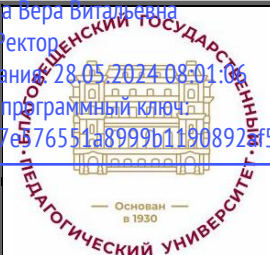
ФИО: Щёкина Вера Витальевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.05.2024 08:01:06

Уникальный программный ключ:

a2232a55157e976551a8999b1190892af58989420420336ffbf573a434e5778

	<b>МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Благовещенский государственный педагогический университет»</b>
	<b>ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА Рабочая программа дисциплины</b>

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Декан  
индустриально-педагогического факультета  
ФГБОУ ВО «БГПУ»**



**Н.В. Слесаренко  
«24» марта 2023 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**Направление подготовки**

**38.03.02 – МЕНЕДЖМЕНТ**

**Профиль  
«МАРКЕТИНГ»**

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

**Принята на заседании кафедры  
экономики и управления  
(протокол № 7 от «17» марта 2023 г.)**

**Благовещенск 2023**

## Содержание

1.	Пояснительная записка	3
2.	Учебно-тематический план	4
3.	Содержание дисциплины	5
4.	Методические рекомендации (указания) для студентов по изучению дисциплины	9
5.	Практикум по дисциплине	11
6.	Дидактические материалы для контроля (самоконтроля) усвоенного материала	14
7.	Информационные технологии	24
8.	Список литературы и информационных ресурсов	24
9.	Материально-техническая база	25
10.	Лист изменений и дополнений	26

## 1 Пояснительная записка

**1.1 Цель дисциплины «Управление качеством»** - освоение теоретических основ и опыта по организации управления качеством продукции на предприятиях, обеспечение системы качества, отвечающей рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий сказывается на конкурентоспособности продукции. Основа конкурентоспособности продукции – ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях системы качества и сертификации продукции.

**Задачи дисциплины:**

- изучить теоретические основы в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- изучить последовательность организации работы по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- освоить практику по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- познакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по вопросам в области качества.

**1.2 Место дисциплины в структуре ООП.** Дисциплина Б.3. В.9. «Управление качеством» относится к вариативной части дисциплин профессионального цикла учебного плана подготовки бакалавров направления - Менеджмент, профиль «Маркетинг». Программа дисциплины ориентирована на базовые знания, приобретенные студентами по всем дисциплинам учебного плана ОПП. В наибольшей степени опирается на компетенции, теоретические знания и практические навыки, сформированные при изучении курса «Аудит»; «Документирование управленческой деятельности».

**1.3 Требования к результатам освоения дисциплины.** Процесс изучения дисциплины направлен на освоение основного вида профессиональной деятельности: организационно-управленческой, а также на формирование и развитие следующих общекультурной и *профессиональной компетенций*:

- умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);
- знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности (ПК-23).

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- теоретические основы в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- основные этапы развития систем качества
- основные требования к оформлению документации в экономической деятельности предприятий;
- нормативные правовые документы;
- последовательность организации работы по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;

**Уметь:**

- грамотно, профессионально и компетентно оформлять документацию при ведении бизнеса;
- применять методы анализа качества продукции на предприятии;
- проводить анализ качества продукции
- использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;

**Владеть:**

- основными навыками построения и реализации систем менеджмента качества;
- методами определения показателей качества продукции.

**1.4. Объем дисциплины и виды учебной работы.** Программа предусматривает изучение материала студентами дневного и заочного отделений на лекциях и практических занятиях. Предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
Общая трудоемкость	108	4
Аудиторные занятия	54	
Лекции	22	
Практические работы	32	
Самостоятельная работа	54	
Вид итогового контроля:		Зачет

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ОЗО**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
Общая трудоемкость	108	6
Аудиторные занятия	14	
Лекции	6	
Практические работы	8	
Самостоятельная работа	94	
Вид итогового контроля:		Зачет

**2.УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
		лекции	семинары	
Тема 1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка.	8	2	2	4
Тема 2. Методологические основы управления	6	2	2	2

качеством продукции.				
Тема 3. Опыт развития систем менеджмента качества.	8	2	2	4
Тема 4. Эволюция подходов к управлению качеством.	8	2	2	4
Тема 5. Концепция комплексного управления качеством TQM.	8	2	2	4
Тема 6. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	8	2	2	4
Тема 7. Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ.	8	2	4	2
Тема 8. Сертификация продукции и систем качества.	8	2	2	4
Тема 9. Стандарты и сертификация товаров и услуг.	8	2	2	4
Тема 10. Методы определения показателей качества продукции.	8	2	2	4
Тема 11. Анализ качества продукции.	6	-	2	4
Тема 12. Стратегическое регулирование процессов качества продукции.	6	-	2	4
Тема 13. Методы анализа качества продукции на предприятии.	10	-	4	6
Тема 14. Сертификация производства.	8	2	2	4
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>54</b>

#### УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ОЗО

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
		лекции	семинары	
Тема 1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка.	8	0,25	-	7,75
Тема 2. Методологические основы управления качеством продукции.	6	0,25	-	5,75
Тема 3. Опыт развития систем менеджмента качества.	8	0,25	-	7,75
Тема 4. Эволюция подходов к управлению качеством.	8	0,25	-	7,75
Тема 5. Концепция комплексного управления качеством TQM.	8	0,25	-	7,75
Тема 6. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	8	0,25	-	7,75
Тема 7. Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ.	8	0,5	-	7,5
Тема 8. Сертификация продукции и систем качества.	8	1	-	7
Тема 9. Стандарты и сертификация товаров и услуг.	8	1	-	7

Тема 10. Методы определения показателей качества продукции.	8	1	2	5
Тема 11. Анализ качества продукции.	6	-	2	4
Тема 12. Стратегическое регулирование процессов качества продукции.	6	-	1	5
Тема 13. Методы анализа качества продукции на предприятии.	10	-	2	8
Тема 14. Сертификация производства.	8	1	1	6
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>94</b>

### Интерактивное обучение по дисциплине

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма интерактивного занятия	Кол-во часов
1	Качество и конкурентоспособность в условиях рынка.	ЛК	Лекция-дискуссия	2ч.
2	Методологические основы управления качеством продукции.	ПР	Работа в малых группах	2 ч.
3	Опыт развития систем менеджмента качества.	ПР	Работа в малых группах	2ч.
4	Эволюция подходов к управлению качеством.	ПР	Работа в малых группах	2ч.
5	Концепция комплексного управления качеством TQM.	ПР	Федеральное тестирование	2ч.
6	Управление качеством на основе стандартов ИСО.	ЛК	Лекция-дискуссия	2ч.
7	Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ.	ЛК	Лекция-дискуссия	2ч.
8	Методы определения показателей качества продукции	ПР	Работа в малых группах	2ч.
9	Анализ качества продукции.	ПР	Кейс-ситуации	2ч.
	Всего			18/54 (33% в соответствии с п.7.3 ФГОС).

### 3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Тема 1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка

Понятие качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Качество - всемирное поле конкуренции на пороге XXI века. Качество важнее цены. Большая война США 80-х годов. Большая война России на пороге XXI века.

Японские подходы к качеству. Особенности японской системы управления качеством. Всеобъемлющее управление качеством на уровне фирмы, участие в нем всех работников. Подготовка и повышение квалификации кадров в области управление качеством. Деятельность кружков качества. Инспектирование и оценка деятельности по

управлению качеством. Использование статистических методов. Общенациональная программа по контролю качества.

Административный и экономический подходы к управлению качеством. Административный подход. Экономический подход к проблеме качества, основанный на чисто экономической точке зрения.

Эволюция технологий и понятий качества. Этапы эволюции технологий. Технологические уклады. Эволюция понятия «качество» в экономическую категорию в сфере производства. Смена технологических укладов. Новая политика стопроцентного качества.

## **Тема 2. Методологические основы управления качеством продукции.**

Аспекты качества продукции. Пять основных этапов в современной теории и практике управления качеством продукции. Взаимодействие, называемое единой системой управления качеством. Первый аспект качества -качественное соответствие техническим условиям. Второй аспект - оценивается качество продукции. Третий аспект - качество означает ту степень, в которой работа или функционирование услуг (товаров) фирмы удовлетворяют реальные потребности потребителей.

Управление качеством продукции. Функции системы управления качеством продукции. Система управления качеством продукции. Система показателей качества. Качество машин. Качество труда. Качество продукции. Качество проекта. Качество технологии. Уровни качества. Управление качеством продукции. Степень удовлетворения потребителя. Контроль качества. Концепция «регулирования качества». Статистические методы контроля продукции. Риск потребителя. Допустимая доля брака в партии товарной продукции.

Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Генеральная доля дефектных изделий. Одноступенчатые планы. Двухступенчатые планы. Много-ступенчатые планы. Идеальная оперативная характеристика. Оперативная характеристика плана выборочного контроля. Риск поставщика.

Стандарты статистического приемочного контроля. План облегченного контроля. Значение риска поставщика и риска потребителя. Выбор точки на кривой оперативной характеристики. План статистического приемочного контроля. Американский стандарт МИЛ - СТД - 105Д. Отечественный стандарт ГОСТ 18242-72. Понятие приемочного уровня качества (ПРУК).

## **Тема 3. Опыт развития систем менеджмента качества.**

Понятие системы качества, ее составляющие и их характеристика. Опыт управления качеством в Японии: содержание, отличительные черты. Американский опыт управления качеством: содержание, особенности развития. Опыт управления качеством в европейских странах: сущность, общие тенденции, постранные отличия. Управление качеством в дореволюционный период в России; наиболее выдающиеся ученые этой сферы. Отечественные системы управления качеством: история появления, содержание, недостатки и преимущества – системы БИП; СБТ; КАНАРСПИ; НОРМ; КСУК; КСУКП и ЭИР; КСПЭП. Современные подходы к управлению качеством в РФ.

## **Тема 4. Эволюция подходов к управлению качеством.**

Основные этапы развития систем качества. Взаимосвязь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО. Документированная система управления качеством, выделение пяти звезд качества. Содержание элементов звезды качества. Первая звезда – системный подход на основе системы Тейлора: качество продукции как соответствие стандартам. Вторая звезда – статистическое управление качеством: качество продукции как соответствие стандартам и стабильности процессов. Третья звезда – всеобщее управление качеством ТQC: качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям. Четвертая звезда – TQM: качество как удовлетворение требований и потребностей

потребителей и служащих. Пятая звезда – TQM: качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев, потребителей, служащих.

#### **Тема 5. Концепция комплексного управления качеством TQM.**

Необходимость использования концепции TQM в РФ. Сущность концепции TQM. Основные принципы TQM: ориентация на потребителя; главенствующая роль руководства; вовлечение всех работников в работу по управлению качеством; процессный подход; системный подход; постоянное совершенствование; взаимовыгодные отношения с поставщиками; принятие решений, основанное на фактах.

#### **Тема 6. Управление качеством на основе стандартов ИСО.**

Деятельность ИСО в области обеспечения качества: история создания, структура, направления деятельности. Стандарты ИСО серии 9000: сущность, виды, содержание стандартов. Стандарты ИСО серии 9000:2000; 9001:2000; 9004:2000: содержания, отличие новой версии, терминология, успешность применения. Новые версии стандартов: ИСО 9000:2005; 9001:2008; 10012; 10013; 10015; 10017; 14001; 18000.

#### **Тема 7. Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ.**

Понятие о техническом регулировании как основа деятельности по стандартизации и сертификации в РФ. Понятие о технических регламентах, их виды, порядок разработки, утверждения, сфера применения. Основные понятия, утвержденные законом о техническом регулировании. Содержание закона «О техническом регулировании». Государственный контроль и надзор за соблюдением закона «О техническом регулировании». Использование технических регламентов в деятельности Таможенного союза.

#### **Тема 8. Сертификация продукции и систем качества**

Понятие сертификации продукции. Схемы сертификации третьей стороной, определенные Международной организацией стандартизации: 1. Испытание образца продукции. 2. Испытание образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами, закупаемыми на открытом рынке. 3. Испытание образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами. 4. Испытание образца продукции с последующим контролем на основе надзора за образцами, приобретенными на открытом рынке и полученными с завода. 5. Испытание образца продукции и оценка заводского управления качеством с последующим контролем на основе надзора за заводским управлением качеством и испытанием образцов, полученных с завода и открытого рынка. 6. Оценка заводского управления качеством. 7. Проверка партий изделий. 8. Политика 100% качества.

Преимущества сертификации продукции. Классификация системы сертификации по основным классификационным признакам. Признак классификации. Система сертификации продукции. Национальная система сертификации продукции. Региональная международная система сертификации продукции. Международная система сертификации продукции. Обязательная система сертификации продукции. Добровольная система сертификации продукции. Самостоятельная система сертификации продукции. Система сертификации продукции третьей стороной. Последовательность процедур сертификации. Сведения о сертифицированной продукции предприятия. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией. Сертификация импортной продукции.

Этапы проведения сертификации системы качества. Этапы проведения сертификации системы качества продукции: 1. Этап предварительной проверки и оценки системы качества. 2. Этап окончательной проверки и оценки системы качества. Международная аккредитация испытательных лабораторий (ИЛАК). Шесть этапов работ по аккредитации. Организация работ по аккредитации объектов. Аккредитирующие органы. Объекты аккредитации.

#### **Тема 9. Стандарты и сертификация товаров и услуг**



Сертификация товаров и услуг. Сертификация. Сертификат. Стандартизация требований к качеству. Уровни сертификации. Юридическая оценка сертификации.

Закон РФ о сертификации. Основные функции, определяемые законом. Обязательная сертификация. Государственный надзор за соблюдением правил обязательной сертификации. Добровольная сертификация.

Закон РФ о единстве измерений. Основные положения. Структура метрологической службы.

Закон РФ о стандартизации. Стандартизация. Стандарт Международной организации по стандартизации. Серия стандартов Международной организации по стандартизации ИСО - 9000.

ИСО - 9000-2. Общие руководящие указания по применению ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003.

ИСО - 9004-4 (МЭК 300-1). Руководство по управлению программой надежности.

ИСО - 9004-4. Руководящие указания по улучшению качества.

ИСО - 10005. Руководящие указания по программе качества.

ИСО - 10006. Руководящие указания по качеству при управлении проектами.

ИСО - 10007. Руководящие указания по управлению конфигурацией.

ИСО - 10012-1. Система подтверждения метрологической пригодности измерительного оборудования.

ИСО / ПМС - 10012-2. Управление процессом измерения.

ИСО - 10013. Руководящие указания по разработке руководства по качеству.

ИСО / ПМС - 10014. Руководящие указания по управлению экономическими аспектами качества.

ИСО / ПСК - 10015. Руководящие указания по непрерывному обучению и подготовке кадров.

ИСО / РП - 10016. Протокол контроля и испытаний. Представление результатов.

ИСО / РП - 10017. Руководство по применению статистических методов в семействе стандартов ИСО - 9000.

#### **Тема 10. Методы определения показателей качества продукции**

Квалиметрия. Инструментальные методы. Экспертные методы. Методы сравнения.

Влияние на результаты экспертизы состава экспертов.

Причинно-следственные диаграммы Исикавы.

Аналитический метод определения весовых показателей.

Потребительский и производственный допуски.

#### **Тема 11. Анализ качества продукции**

Социологический метод проведения экспертизы. Комплексные показатели качества. Показатели качества единичные и комплексные. Закон Ньютона. Субъективный способ образования комплексных показателей по принципу среднего взвешенного. Выбор логики усреднения. Объективная характеристика качества объекта.

Использование диаграмм Парето. Принципы построения диаграмм Парето.

#### **Тема 12. Статистическое регулирование процессов**

Контрольные карты. Построение (X - R) - карты. Данные контроля, необходимые для построения контрольной карты. Коэффициенты для расчета контрольных границ.

Выборочный контроль. Сплошной (сто процентный) и выборочный контроль. Ошибки первого ряда или риск поставщика.

Биноминальное распределение. Биноминальный, гипергеометрический, Пуассона и нормальный законы распределения.

Приемочный контроль. Минимизирующий риск. Оперативная характеристика плана приемочного контроля. Оперативная характеристика плана приемочного контроля на основе распределения Пуассона.

Качество измерений. Распределение плотности вероятности при двух классах точности измерений.

### **Тема 13. Методы анализа качества деятельности предприятия**

Матрицы анализа функционирования производственных систем. Показатели оценки качества труда: эффективный и интенсивный. Трудовой потенциал. Уровень организации труда. Результативность.

Оценка качества проектов. Диаграмма значимости показателей качества.

Качество технологий. Влияние квалификации конструкторов на качество проектов. Влияние количества конструкторов на качество проектов.

### **Тема 14. Сертификация производства**

Проведение работ по сертификации производства. Сертификация производства. Оценка цикла жизни изделия. Комментарий к матрице функционирования производственной системы.

Структура типовой методики проверки производства при сертификации. Схема матрицы функционирования производственной системы. Документация к матрице качества. Схема матрицы морфологической структуры производственной системы. Сводная таблица показателей качества. График измерения показателей качества.

Схемы сертификации и их выбор в соответствии с документом о сертификации. Система сертификации. ГОСТ Р. Порядок проведения сертификации продукции. Общие требования проведения сертификации. Обязательная сертификация (Госстандарт России). Добровольная сертификация (органы сертификации с учетом предложений заявителя).

Методика выбора схемы сертификации. Этап 1. Этап 2. Матрицы выбора схем сертификации. Фрагмент матрицы выбора схем сертификации. Рекомендации по выбору схем сертификации.

#### *Основная литература*

1. Гембрис, С. Управление качеством / С.Гембрис, Й. Геррманн. - М.: Омега-Л, 2008. – 128 с.
2. Ополченнов, И. И. Управление качеством в сфере услуг / И.И. Ополченнов. – М.: Издательство «Советский спорт», 2008. - 248 с.
3. Салимова, Т. А. Управление качеством / Т.А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2008. – 414 с.
4. Управление качеством / Под ред. Короткова Э.М., Эванс Дж. – М.: Юнити; 2007. - 671с.
5. Шевчук, Д. А. Управление качеством / Д.А. Шевчук. – М.: Гросс – Медиа, 2008. – 216 с.

## **4.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса**

При работе с настоящим учебно-методическим комплексом особое внимание следует обратить на то, что при содержании данной дисциплины регламентируется в основном нормативно-законодательной базой, отражающей государственную политику в области управления качеством. Именно поэтому при изучении тем 9,10,15 необходимо сначала изучить законы РФ о «Техническом регулировании», «О метрологии», «О единстве измерений», существующую систему стандартов, технических регламентов и других нормативных документов.

При рассмотрении тем 1, 3, 4, 5, 6 необходимо учесть, что в настоящее время в деятельности организаций активно используются стандарты ИСО 9000, ИСО 14000, отвечающие мировым стандартам в области управления качеством.

### **2. Описание последовательности изучения УМК**

Последовательность изучения материала курса включает в изучение общих поня-

тийных категорий, эволюции развития систем управления качеством, современные подходы к управлению качеством, а далее отдельные направления в УК: сертификацию, стандартизацию и метрологию. В рамках каждого направления рассматривается нормативно-правовая база, методика определения характеристик, показателей, методы изучения, технологии выполнения того или иного процесса. В процессе освоения дисциплины необходимо использовать законодательную базу, нормативно-правовую и учебную литературу.

### **3. Рекомендации изучения отдельных тем курса**

При изучении тем курса необходимо учитывать некоторые их особенности. Так, в теме 1 необходимо рассмотреть категории управления качеством на основе стандарта ИСО 8402, а также закона РФ «О техническом регулировании». При изучении тем 2, 3, 4, 5, 6 необходимо отразить основные направления системы менеджмента качества TQM. При изучении тем 7, 8 следует использовать такой подход в совершенствовании управления качеством, как жизненный цикл процесса деятельности или так называемую спираль качества. При изучении темы 11 необходимо дать классификацию существующих методов определения показателей качества продукции, выделить отдельные их группы, определить особенности применения каждой группы в практической деятельности. При изучении тем 12, 14 особое внимание следует уделить изучению статистических методов анализа качества как классических, так и современных. Одновременно надо изучить методику оценивания затрат на управление качеством продукции и создания систем управления качеством.

### **4. Разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса**

При изучении курса может быть выполнено тестовое задание.

Специфика выполнения заключается в том, что в каждом вопросе теста может быть только один правильный ответ. Представленные тесты включают ответы как в виде словесного изложения, так и в виде формул, которые студенту необходимо знать. Каждый тест оценивается по следующей системе: свыше 85 % правильных ответов оценивается на «отлично»; при количестве правильных ответов от 70 до 84 % - оценка «хорошо»; при количестве правильных ответов от 55 до 69 % - оценка «удовлетворительно». Если студент ответил правильно меньше чем на 54 %, то ответ признается неудовлетворительным или тема незачтена.

### **5. Советы по подготовке к зачету**

При подготовке к зачету особое внимание следует обратить на следующие моменты: основные понятия в управлении качеством, выделенные этапы развития систем управления качеством, методологию системы TQM, содержание стандартов ИСО 9000, ИСО 14000, законодательную базу. Наибольшие трудности обычно возникают при подготовке по темам 8, 9, 10, 15. Поэтому рекомендуется при их изучении разобраться в понятийном аппарате сертификации, метрологии и стандартизации, имеющихся процедурах их проведения, получаемых в результате этого документах.

### **6. Рекомендации по работе с литературой**

При изучении дисциплины особое внимание следует обратить на следующие источники: закон РФ «О техническом регулировании», стандарты серии ИСО 9000, ИСО 14000, имеющиеся материалы периодической печати.

## **5. ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Практические и семинарские занятия**

Тема занятия	План проведения занятия	Форма контроля
1. Качество и конкуренто-	1. Качество – всемирное поле конку-	Опрос, тестовая

способность в условиях рынка.	<p>ренции на пороге 21 века.</p> <p>2. Японские подходы к качеству.</p> <p>3. Административный и экономический подход к управлению качеством.</p> <p>4. Эволюция технологий и понятия качества.</p> <p>5. Новая политика 100%-го качества.</p>	оценка и обсуждение их результатов, задания для самостоятельной работы по учебно-методическому пособию.
2. Методологические основы управления качеством продукции.	<p>1. Анкеты качества продукции.</p> <p>2. Контроль качества.</p> <p>3. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку.</p> <p>4. Стандарт статистического приемочного контроля.</p> <p>5. Контрольные карты.</p> <p>6. Значение стандартизации.</p>	Опрос, разбор новых понятий и категорий. Разбор контрольных вопросов статистических методов контроля качества.
3. Опыт развития систем менеджмента качества.	<p>1. Понятие системы качества, ее составляющие и их характеристика.</p> <p>2. Опыт управления качеством в Японии.</p> <p>3. Американский опыт управления качеством.</p> <p>4. Опыт управления качеством в европейских странах.</p> <p>5. Управление качеством в дореволюционный период в России.</p> <p>6. Отечественные системы управления качеством.</p> <p>7. Современные подходы к управлению качеством в РФ.</p>	Опрос, разбор новых понятий и категорий. Заслушивание и обсуждение докладов.
4. Эволюция подходов к управлению качеством.	<p>1. Основные этапы развития систем качества.</p> <p>2. Документированная система управления качеством.</p> <p>3. Первая звезда – системный подход на основе системы Тейлора.</p> <p>4. Вторая звезда – статистическое управление качеством.</p> <p>5. Третья звезда – всеобщее управление качеством TQC.</p> <p>6. Четвертая звезда – TQM.</p> <p>7. Пятая звезда – качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев, потребителей, служащих.</p>	Опрос, индивидуальные задания и обсуждение их результатов, задания для самостоятельной работы.
5. Концепция комплексного управления качеством TQM.	<p>1. Сущность концепции TQM.</p> <p>2. Основные принципы TQM.</p>	Опрос, индивидуальные задания и обсуждение их результатов.
6. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	<p>1. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.</p>	Опрос, разбор новых понятий и категорий.

	<p>2. Стандарты ИСО серии 9000. 3. Стандарты ИСО серии 9000:2000; 9001:2000; 9004:2000. 4. Новые версии стандартов: ИСО.</p>	<p>Заслушивание и обсуждение докладов.</p>
<p>7. Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ.</p>	<p>1. Понятие о техническом регулировании. 2. Понятие о технических регламентах. 3. Основные понятия, утвержденные законом о техническом регулировании. 4. Содержание закона «О техническом регулировании». 5. Государственный контроль и надзор за соблюдением закона «О техническом регулировании». 6. Использование технических регламентов в деятельности Таможенного союза.</p>	<p>Опрос, индивидуальные задания и обсуждения их результатов. Задания для самостоятельной работы учебно-методического пособия.</p>
<p>8. Сертификация продукции и систем качества.</p>	<p>1. Понятие сертификации продукции. 2. Преимущества сертификации продукции. 3. Этапы проведения сертификации системы качества. 4. Международная практика сертификации.</p>	<p>Опрос, разбор схемы сертификации. Разбор контрольных вопросов сертификации. Задачи для самостоятельного решения.</p>
<p>9. Стандарты и сертификация товаров и услуг.</p>	<p>1. Сертификация товаров и услуг. 2. Закон РФ о сертификации. 3. Закон РФ о единстве измерений. 4. Закон РФ о стандартизации. 5. Стандарты международной организации по стандартизации.</p>	<p>Опрос, разбор новых понятий и категорий. Заслушивание и обсуждение докладов.</p>
<p>10. Методы определения качества продукции.</p>	<p>1. Методы измерения показателей качества. 2. Экспертные методы. 3. Влияние на результаты экспертизы состава экспертов. 4. Причинно-следственные диаграммы Исикавы. 5. Аналитический метод определения весовых показателей. 6. Потребительский и производственный допуски.</p>	<p>Опрос, разбор новых понятий и категорий, и контрольных вопросов методического пособия.</p>
<p>11. Анализ качества продукции.</p>	<p>1. Социологический подход проведения экспертизы. 2. Комплексные показатели качества. 3. Использование диаграмм Парето.</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и рефератов. Разбор новых понятий и категорий</p>
<p>12. Стратегическое регулирование процессов качества продукции.</p>	<p>1. Контрольные карты. 2. Построение карты. 3. Выборочный контроль.</p>	<p>Опрос, индивидуальные задания и обсуждения их результатов</p>

	<p>4.Биноминальное распределение.  5.Гипергеометрическое распределение.  6.Распределение Пуассона.</p>	<p>татов, задания для самостоятельной работы учебно-методического пособия.</p>
<p>13.Методы анализа качества продукции предприятия.</p>	<p>1.Матрица анализа функционирования производственных систем.  2.Оценка качества проектов.  3.Качество технологий.</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и рефератов. Разбор новых понятий и категорий учебно-методического пособия.</p>
<p>14.Сертификация производства.</p>	<p>1.Проведение работ по сертификации производства.  2.Структура типовой методики проверки производства при сертификации.  3.Схемы сертификации и их выбор.  4.Методика выбора схемы сертификации.</p>	<p>Опрос, обсуждение докладов и рефератов. Разбор новых понятий и категорий учебно-методического пособия.</p>

**6.ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ  
(САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА**

**6.1 Фонд оценочных средств**

№ п/п	Компетенции	Темы, связанные с формированием данных компетенций	Формы контроля уровня сформированности компетенций	Критерий оценки
1	-умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);	Тема 5. Концепция комплексного управления качеством TQM. Тема 6. Управление качеством на основе стандартов ИСО. Тема 7. Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ.	1. Семинар и индивидуальные задания по темам.	Уровень знаний по теории вопроса.
2	-знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности (ПК-23).	Тема 9. Стандарты и сертификация товаров и услуг. Тема 11. Анализ качества продукции. Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Тема 14. Сертификация производства.	1. Семинар и индивидуальные задания по темам.	Уровень знаний по теории вопроса.
3	-знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности (ПК-23).	Тема 1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка. Тема 12. Стратегическое регулирование процессов качества продукции.	1. Семинар и индивидуальные задания по темам.	Уровень знаний по теории вопроса.
4	-умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);	Тема 3. Опыт развития систем менеджмента качества. Тема 7. Техническое законодательство как основа деятельности по управлению качеством в РФ. Тема 13. Методы анализа качества продукции на предприятии.	1. Семинар и индивидуальные задания по темам.	Уровень знаний по теории вопроса.
5	-умением использовать нормативные правовые документы в	Тема 2. Методологические основы управления	1. Семинар и индивидуальные задания по темам.	Уровень знаний по теории

	своей деятельности (ОК -9);	качеством продукции. Тема 4. Эволюция подходов к управлению качеством. Тема 10. Методы определения показателей качества продукции.		вопроса.
--	-----------------------------	--	--	----------

## 6.2 Критерии оценивания компетенций

### Критерии оценивания устного ответа на зачете

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

1. Вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок.
2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами.
3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов, сформированность компетенций, устойчивость используемых умений и навыков.
4. Допускаются незначительные ошибки.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если:

1. Не раскрыто основное содержание учебного материала.
2. Обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала.
3. Допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

Не сформированы компетенции, умения и навыки.

### ПРИМЕРНЫЕ ВАРИАНТЫ ТЕСТОВ

*1. Указав порядковый номер, установите последовательность логической схемы процесса управления:*

- |                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| а) контроль;                     | г) анализ;      |
| б) планирование, установка цели; | д) исполнение;  |
| в) программирование;             | е) предвидение. |

*2. Установите соответствие:*

- |                       |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| 1. Субъект управления | а) отрасль, организации             |
| 2. Объект управления  | б) руководитель, аппарат управления |
|                       | в) информационная схема             |

*3. Установите соответствие:*

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| 1. Межличностные роли                  | а) предприниматель, переговоры |
| 2. Информационные роли                 | б) представитель               |
| 3. Роли, связанные с принятием решений | в) лидер, главный руководитель |

*4. Выберите правильный ответ:*



- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Руководитель низкого звена  | а) бригады, мастера<br>б) старший бухгалтер;<br>в) зав. производством        |
| 2. Руководитель среднего звена | а) зав. производством;<br>б) начальник звена;<br>в) директор, президент      |
| 3. Руководитель высшего звена  | а) главный бухгалтер;<br>б) зам. директора по снабжению;<br>в) зав. столовой |

5. Вставьте пропущенное слово:

\_\_\_\_\_ управление – виды деятельности, с помощью которых управляющая система воздействует на объект управления.

6. Установите соответствие:

- |              |  |
|--------------|--|
| 1. Стратегии | а) составляет top менеджер «куда идем»   |
| 2. Тактика   | б) составляет middle менеджер «как идем» |

7. Выберите правильный ответ:

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| Стратегическое планирование | а) бизнес-план<br>б) распределение ресурсов, адаптация к внешней среде<br>в) всесторонний план разрабатываемый на уровне правительства для развития экономики |
|-----------------------------|---|

8. Вставьте пропущенное слово:

\_\_\_\_\_ организации – это четко выраженная причина ее осуществления.

1. миссия; 2. стратегия; 3. цель.

9. Установите соответствие:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Миссия предприятий общественного питания | а) прибыль, реализация продукции;                         |
| 2. Цели предприятий общественного питания   | б) удовлетворение потребностей в горячем питании и отдыхе |

10. Установите соответствие:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. Среда прямого воздействия;   | а) капитал, ресурсы, поставщики                          |
| 2. Среда косвенного воздействия | б) технология, состояние экономики<br>социальные факторы |

11. Составьте логическую цепочку процесса стратегического управления:

1. Цели организации
2. Реализация стратегии
3. Оценка и анализ внешней среды

4. Выбор стратегии
5. Миссия организации
6. Оценка стратегии
7. Анализ стратегических альтернатив
8. Управленческое обследование сильных и слабых сторон

12. Выберите правильный ответ:

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Полномочия директора     | а) распределять ресурсы в личных целях;<br>б) делать приказы на увольнение сотрудников;<br>в) закупать новые товары и технологии.                           |
| 2. Делегирование полномочий | а) возможность отправить работника в командировку;<br>б) возможность передачи права решения задач другому лицу;<br>в) передача ответственности заместителю. |

13. Установите соответствие:

1. Функциональная структура
2. Материальная
3. Линейная
4. Комбинированная

14. Вставьте пропущенное слово:

Процесс, побуждающий к деятельности для достижения поставленных целей - \_\_\_\_\_

15. Установите соответствие:

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Социальные потребности      | а) поощрение и развитие у подчиненных творческих способностей;       |
| 2. Потребности в уважении      | б) предлагайте подчиненным более содержательную работу;              |
| 3. Потребности в самовыражении | в) давайте работникам также работу, которая позволила бы им общаться |

16. Вставьте пропущенное слово:

Наиболее очевидный способ для вознаграждения работников - \_\_\_\_\_.

17. Вставьте пропущенное слово:

Процесс обеспечения достижения организацией своих целей \_\_\_\_\_ ?

18. Установите соответствие:

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Первый этап контроля | а) установите масштаб отклонений, измерьте результаты, информируйте подчиненных; |
| 2. Второй этап контроля | б) выработайте показатели результативности;                                      |
| 3. Третий этап контроля | в) выберите подходящую линию поведения.  |

19. Найдите соответствие:

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. Методы управления  | а) экономические, административные, социально-психологические; |
| 2. Функции управления | б) планирование, организация контроля, мотивация.              |

20. Установите соответствие:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Экономические методы на макроуровне        | а) национальная программа;                    |
| 2. Экономические методы на уровне предприятий | б) ценовая, налоговая политика;               |
|   | в) госзаказы;                                 |
|   | г) предварительный бюджет;                    |
|   | д) процент от оборота в виде заработной платы |

21. Выберите правильный ответ:

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Организационное нормирование      | а) лимиты ресурсов;                             |
|                                      | б) инструктаж;                                  |
|                                      | в) правила внутреннего распорядка               |
| 2. Организационное планирование      | а) правила найма;                               |
|                                      | б) объем товарооборота и собственной продукции; |
|                                      | в) приказы, распоряжения директора              |
| 3. Организационное распорядительство | а) план организационных мероприятий;            |
|                                      | б) организационные структуры;                   |
|                                      | в) своевременная выдача заданий подразделениям. |

22. Найдите соответствие:

Управленческие решения классифицируются:

- |                          |                                 |
|--------------------------|---------------------------------|
| 1. По масштабу           | а) устные, письменные;          |
| 2. По периметру действия | б) общие, частные;              |
| 3. По направленности     | в) первичные, средние и высшие; |
| 4. По уровню             | г) экономические, технические;  |
| 5. По форме              | д) внутренние, внешние;         |
| 6. По содержанию         | е) текущие, перспективные;      |

7. По степени жесткости требований

ж) обязательные, рекомендательные.

23. Выберите правильный ответ:

Требования к управленческим решениям:

1. Полномочия
2. Количественная и качественная определенность
3. Законность
4. Компетентность
5. Целевая направленность
6. Реальность
7. Делегирование
8. Своевременность, полнота, краткость.

24. Найдите последовательность:

Процесс принятия решений состоит из:

1. Формулировка решения
2. Постановка задач подчиненным
3. Уяснение задач
4. Выработка вариантов решения
5. Документальное оформление
6. Фиксация решения
7. Постановка цели
8. Сбор и обработка необходимой информации
9. Выбор окончательного решения
10. Обсуждение и оценка вариантов решения
11. Изучение и оценка ситуации

25. Выберите правильный ответ:

Требования к информации:

1. Доступность для восприятия и понимания
2. Реальность, научная обоснованность
3. Оперативность, однозначность
4. Правомочность, своевременность
5. Экономичность, ценность, полезность

26. Найдите соответствие:

- |                    |  |
|--------------------|--|
| 1. Делегирование   | а) обязательство выполнить имеющиеся задачи;           |
| 2. Полномочия      | б) передача задач и полномочий;                        |
| 3. Ответственность | в) ограниченное право использовать ресурсы организации |

27. Выберите правильный ответ:

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Средства составления документов | а) диктофон;<br>б) гектограф;<br>в) штемпелевальная машина       |
| 2. Средства обработки документов   | а) магнитные диски;<br>б) дисплей;<br>в) листоподборочные машины |

3. Средства управленческой связи
- а) телефакс;
  - б) пишущие машины;
  - в) фильмографы

28. Вставьте пропущенное

Трудовой \_\_\_\_\_ - группа людей, объединенная общим заданием \_\_\_\_\_ и местом деятельности.

29. Найдите соответствие:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Неформальная группа | а) отношения строятся на основе личных симпатий, общих интересов; |
| 2. Формальная группа   | б) отношения между руководителем и подчиненным, между коллегами   |

30. Установите последовательность

Этапы управления трудовыми ресурсами:

1. Определение заработной платы и льгот
2. Обучение
3. Планирование ресурсов
4. Отбор кандидатов
5. Оценка трудовой деятельности
6. Профорентация и адаптация
7. Набор персонала

31. Продолжите ответ:

Общими правилами подбора кадров предусматриваются: анкетирование, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

32. Вставьте пропущенное:

\_\_\_\_\_ - возможность влиять на поведение других

\_\_\_\_\_ - способность влиять на других

33. Найдите соответствие:

- |             |   |
|-------------|---|
| 1. Теория X | а) Необходимо принимать минимальное участие в управлении, группа имеет полную свободу принимать собственные решения.                  |
| 2. Теория Y | б) Труд – процесс естественный. Если условия благоприятны, люди не только примут на себя ответственность, они будут стремиться к ней. |
| 3. Теория Z | в) Люди изначально не любят трудиться и при любой   |

возможности избегают работы.

34. Найдите соответствие:

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1.Эталонная власть      | а) харизма;                                   |
| 2. Законная власть      | б) влияние через систему культурных ценностей |
| 3. Власть страха        | в) заработная плата, премия;                  |
| 4.Власть вознаграждения | г) увольнение;                                |
| 5.Власть примера        | д) влияние через разумную веру                |

35. Найдите соответствие:

- |                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. Демократический стиль | а) ориентирован на систему ценностей; |
| 2. Авторитарный стиль    | б) ориентирован на человека           |

36. Найдите соответствие:

Рабочий день руководителя

- |                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| 1. Запланированные заседания, встречи | а) 6 %  |
| 2. Незапланированные встречи          | б) 59 % |
| 3. Работа с бумагами                  | в) 10 % |
| 4. Разговоры по телефону              | г) 22 % |
| 5.Поездки                             | д) 3 %  |

37. Выберите правильный ответ:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Где лучше проводить совещания               | а) в кабинете руководителя;<br>б) в общей комнате;<br>в) в зале заседаний     |
| 2. Сколько участников должно быть на совещании | а) до 10 человек;<br>б) до 15 человек;<br>в) по необходимости                 |
| 3. Следует устраивать перерывы в совещании     | а) да, через 1,5 – 2 часа;<br>б) никогда;<br>в) если об этом просят участники |

38. Выберите правильный ответ:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Продолжительность телефонного разговора | а) 10 минут;<br>б) 3 минуты;<br>в) 5 минут;   |
| 2. Кто должен представиться первым         | а) кто звонит;<br>б) кому звонят.   |
| 3. Составьте схему телефонного разговора   | а) введите в курс дела;<br>б) обсуждение ситуации;<br>в) представление;<br>г) заключительный выход из контакта. |

39. Установите порядок последовательности проведения беседы:

1. Начало беседы
2. Аргументирование
3. Принятие решения
4. Информирование
5. Подготовка к беседе
6. Опровержение доводов собеседника.

### **Примерные темы рефератов по курсу «Управление качеством»**

1. Экономическое значение повышения качества.
2. Качество как объект управления.
3. Становление и развитие менеджмента качества.
4. Создание коллегиального руководства улучшения деятельности.
5. Создание групп по совершенствованию систем и процессов.
6. Обучение руководителей низшего звена, линейных руководителей.
7. Принципы обучения и задачи управляющих.
8. Целевые группы и их предназначение в деятельности организации.
9. Контрактное взаимодействие с поставщиками.
10. Обучение и поощрение поставщиков.
11. Количественная оценка деятельности поставщиков.
12. Сертификация товаров и услуг.
13. Стандартизация требований к качеству.
14. Методы измерения показателей качества.
15. Социологический метод проведения экспертизы.
16. Контрольные карты как разновидность графиков.
17. Проведение работ по сертификации производства.
18. Роль сертификации в управлении качеством.
19. Международная программа сертификации.

### **Вопросы к зачету**

#### **по курсу «Управление качеством»**

1. Сущность качества как объекта управления, составляющие категории качества (объект, характеристики требования).
2. Основные категории системы управления качеством (объект, субъект, цели, стратегия, тактика, политика).
3. Методы менеджмента в управлении качеством.
4. Становление и развитие менеджмента качества.
5. Звезда качества: сущность, содержание.
6. TQM: сущность, содержание, значение.
7. Опыт управления качеством в США.
8. Принципы управления качеством Э. Деминга и циклы Э. Деминга.
9. Экспертные методы управления качеством.
10. Графические методы анализа и управления качеством (контрольные листы, диаграммы, полигоны, гистограммы)
11. Опыт управления качеством в Японии.

12. Концепция «тотального» контроля качества – TQC (подход А. Фейгенбаума).
13. Развитие и становление элементов управления качеством в России.
14. Квалиметрия – научное управление количественной оценки качества.
15. Система БИП: содержание, преимущества и недостатки.
16. Система СБТ: содержание, преимущества и недостатки.
17. Система КАНАРСПИ: содержание, преимущества и недостатки.
18. Система НОРМ: содержание, преимущества и недостатки.
19. Система КСУКП: содержание, преимущества и недостатки.
20. Система КСПЭП: содержание, преимущества и недостатки.
21. Система КСУКП и ЭИР: содержание, преимущества и недостатки.
22. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции, их содержание и классификация.
23. Управление качеством продукции на предприятии: сущность, функции, цикл управления.
24. Понятие показателей качества продукции и обоснование выбора их номенклатуры.
25. Классификации показателей качества по различным признакам.
26. Методы определения показателей качества продукции: сущность, классификация, содержание.
27. Контроль качества: необходимость, сущность, мероприятия, инструменты.
28. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.
29. Стандарты ИСО серии 9000: понятие, содержание, особенности.
30. Организационно – правовые основы метрологии.
31. Основные понятия в области метрологии.
32. Понятие поверки измерений и ее виды.
33. Государственный метрологический контроль и надзор: сущность, цель, объекты и сферы распространения.
34. Характеристика видов государственного метрологического контроля.
35. Калибровка средств измерений.
36. Система обеспечения единства измерений.
37. Международные метрологические организации.
38. Квалиметрические шкалы.
39. Понятие сертификации продукции.
40. Схемы (модели) сертификации третьей стороной.
41. Аккредитация испытательных лабораторий.
42. Классификация систем сертификации.
43. Нормативно – правовое обеспечение процесса сертификации.
44. Порядок проведения сертификации.
45. Последовательность процедур сертификации.
46. Государственный контроль и надзор за сертификацией.
47. Обязательная и добровольная сертификация.
48. Стандартизация: сущность, цели, принципы, документы по стандартизации.
49. Методы стандартизации.
50. Государственная (национальная) система стандартизации РФ (ГСС РФ).
51. Процесс жизненного цикла продукции (петля качества): сущность, содержание этапов.
52. Управление затратами на обеспечение качества.
53. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации.
54. Метод схемы потоков номинальной группы (анализ приоритетов) в управлении качеством.
55. Функции и принципы управления качеством.



56. Цикл улучшения качества (подготовка к решению проблемы, исследование ситуации, реализация намеченных изменений, закрепление изменений).
57. Применение методов управления качеством в управлении человеческими ресурсами.
58. Содержание трилогии качества Джурана и его составляющих повышения качества.
59. Содержание четырех фаз управления качеством.
60. Понятие о технических регламентах (ТР), их виды, применение.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**Информационные технологии** - обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

- Университетская электронная система тестирования.
- Система дистанционного образования на основе оболочки Moodle, позволяющая создавать учебные курсы в электронном виде.
- Использование Системы Электронного Обучения СЭО ФГБОУ «БГПУ».
- Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании»
- Электронные ресурсы Научной библиотеки ФГБОУ «БГПУ».
- Мультимедийное сопровождение лекций и практических занятий.
- Комплект электронных презентаций по темам.
- Комплект DVD-дисков с учебными материалами по темам.

## 8. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

*Основная литература* Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн. - М.: Омега-Л, 2008. – 128 с.

2. Ополченев, И. И. Управление качеством в сфере услуг / И.И. Ополченев. – М.: Издательство «Советский спорт», 2008. - 248 с.
3. Салимова, Т. А. Управление качеством / Т.А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2008. – 414 с.
4. Управление качеством. / Под ред. Короткова Э.М., Эванс Дж. – М.: Юнити; 2007. - 671 с.
5. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. В. Тебекин. - М. :Юрайт, 2012. - 371, [13] с.
6. Шевчук, Д. А. Управление качеством / Д.А. Шевчук. – М.: Гросс – Медиа, 2008. – 216 с.

### *Дополнительная литература*

1. Аристов, О. В. Управление качеством / О.В.Аристов. – М.: Инфра – М, 2006. – 240 с.
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА – М, 2002, - 212 с.
3. Васюкова А. Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учебное пособие / А.Т. Васюкова, В.И. Пивоваров, К.В. Пивоваров. - 2-е издание. – М.: Издательский дом «Дашков и К», 2007. – 328 с.
4. Дегтярев, А. А. Метрология / А.А. Дегтярев, В.А. Летягин. – М.: Академический проект, 2006. - 256 с.
5. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции / В.В. Ефимов. – М.: КноРус, 2006. – 240 с.
6. Герасимов, Б. И. Управление качеством: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: КноРус, 2005. - 272 с.
7. Гончаров, А. А. Метрология, стандартизация и сертификация / А.А. Гончаров, В.Д. Копылов. – М.: Academia, 2004. - 240 с.

8. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебное пособие / Е.А. Горбашко. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
9. Гугелев, А. В. Стандартизация, метрология, сертификация: Курс лекций / А.В. Гугелев. – М.: Высшее образование, 2007. – 210 с.
10. Ильенкова, С. Д. Управление качеством / С.Д. Ильенкова. – М.: Юнити, 2006. – 334 с.
11. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология, сертификация: учебник / И.М. Лифиц. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт – Издат, 2004. – 330 с.
12. Розова, Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. – СПб: Питер, 2002.- 224с.
13. Основные тенденции обеспечения качества с использованием конструкторско-технологических процессов / Федеральное агентство по образованию, АмГУ. - Благовещенск : Изд-во АмГУ, 2008. - 323 с.
14. Просветов, Г. И. Управление качеством: задачи и решения / Г.И. Просветов. – М.: Альфа – Пресс, 2009. – 168 с.
15. Схиртладзе, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация / А.Г. Схиртладзе, Я.М. Радкевич, Б.И. Метрология. – М.: Высшая школа; 2006. - 800 с.
16. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учебное пособие / В.Н. Фомин. - 2-е изд., перераб и доп. – М.: Ось-89, 2008. – 384 с.

*Интернет-ресурсы:*

17. [Http://www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/)
18. [Http://www.garant.ru/](http://www.garant.ru/)
19. [Http://www.minfin.ru/ru/](http://www.minfin.ru/ru/)
20. [Http://www.roskazna.ru/](http://www.roskazna.ru/)

## **9. Материально-техническая база**

Материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения семинарских и практических занятий (оборудованные учебной мебелью), библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

## **10. Лист изменений и дополнений**

**Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 20\_\_/20\_\_  
уч. г.**

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 20\_\_/20\_\_ уч. г. на заседании кафедры (протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.).

Разработчик: Королева С.И., кандидат экономических наук, доцент.