

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

**Кафедра экономики и менеджмента**



**Рабочая программа дисциплины**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

*основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент,  
уровень бакалавриата*

*Одобрена на заседании  
кафедры экономики и менеджмента  
Протокол № 5 от 23 июня 2020 г.  
Зав. кафедрой,  
к.э.н., доцент Н.Ю. Ахапкин*

*Автор – составитель:  
к.э.н. А.С. Смольников  
к.э.н., доцент А.В. Трубицын*

Москва 2020

**1. Цель, задачи и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

**Цель:** обеспечение достижения планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций выпускников) на этапе изучения дисциплины.

**Задачами** изучения дисциплины являются:

- освоение студентами теоретических знаний в области управления качеством, системным подходом к управлению качеством;
- понимание задач, решаемых при создании систем качества;
- умение применять современные подходы и методики управления качеством на практике.
- овладение методами реализации основных управленческих функций в области менеджмента качества.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:**

<b>Наименование компетенции</b>	<b>Показатели (планируемые) результаты обучения</b>	<b>Код результата обучения</b>
ОПК-6 владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	<u>Знать (З):</u> принципы и методы исследования принятия решений в организации; основные модели и технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений в отношении операционной (производственной) деятельности организаций, включая вопросы управления качеством.	З-1
	<u>Уметь (У):</u> анализировать проблемные ситуации, возникающие в организациях, условия и ресурсы решения конкретных проблем; осуществлять целевую ориентацию управленческого решения; выявлять и исследовать альтернативные варианты решений; осуществлять критический анализ и коррекцию процесса принятия управленческого решения.	У-1
	<u>Владеть (В):</u> технологиями принятия решений и методами оценки их последствий в процессе реализации операционной (производственной) деятельности организаций.	В-1

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата**

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент настоящая дисциплина относится к базовой части Блока 1 (Б1.Б.22).

Совокупность знаний по дисциплине относится к области функциональной управленческой деятельности в условиях модернизации экономики и перехода на инновационный путь развития.

При освоении дисциплины «Управление качеством» студенты опираются на знания и умения, полученные в результате изучения, в частности, таких дисциплин, как «Введение в профессиональную деятельность», «Логистика», «История управленческой мысли», «Теория организации», «Управление человеческими ресурсами». Дисциплины, последующие изучению управления качеством: «Инновационный менеджмент»,

«Маркетинговые исследования», «Мотивация трудовой деятельности», «Организация предпринимательской деятельности».

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

№ п/п	Объем дисциплины	Всего часов	
		для очной формы обучения	для заочной формы обучения
<b>1</b>	<b>Общая трудоемкость дисциплины<sup>1</sup></b>	216	216
<b>2</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)<sup>2</sup>:</b>	38,5	20,5
2.1	Контактная работа при проведении аттестации <sup>3</sup>	2,5	2,5
<b>3</b>	<b>Аудиторная работа (всего)<sup>4</sup>:</b>	36	18
3.1	Занятия лекционного типа	18	8
3.2	Занятия семинарского типа	18	10
<b>4</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)<sup>5</sup></b>	144	189
4.1	<b>Курсовая работа<sup>6</sup></b>	-	-
<b>5</b>	<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося<sup>7</sup> (экзамен)</b>	33,5	6,5

<sup>1</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Всего» учебного плана и должно быть равно сумме строк 2, 4, 5

<sup>2</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контакт.» учебного плана

<sup>3</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КрАт» учебного плана

<sup>4</sup> сумма строк 3.1, 3.2, где строка 3.1. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лек.» учебного плана, строка 3.2. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лаб /Пр.» учебного плана

<sup>5</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «СР» учебного плана

<sup>6</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КуР» учебного плана

<sup>7</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контроль» учебного плана

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

**4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

*Очная форма обучения (срок обучения 4 года)*

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах) всего <sup>1</sup>	Контактная работа <sup>2</sup>	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоемкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И <sup>3</sup>	Занятия семинарского типа/ И <sup>3</sup>	Курсовая работа <sup>4</sup>	Самостоятельная Работа <sup>5</sup>	Контроль <sup>6</sup>
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Введение в управление качеством	20	4	2	2		16	
2.	Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.	20	4	2	2		16	
3.	Тема 3. Факторы и показатели качества.	20	4	2/1	2/1		16	
4.	Тема 4. Измерение качества.	20	4	2/1	2/2		16	
5.	Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации	20	4	2/1	2/1		16	
6.	Тема 6. Методы управления качеством	20	4	2/1	2/1		16	
7.	Тема 7. Всеобщее управление качеством (И/И). Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000	20	4	2/1	2/1		16	
8.	Тема 8. Правовое обеспечение качества	20	4	2	2		16	
9.	Тема 9. Эффективность управления качеством.	20	4	2/1	2/2		16	
	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)<sup>7</sup></b>	36	2,5					33,5
	<b>Всего<sup>8</sup>:</b>	216	38,5	18/6	18/8		144	33,5

<sup>1</sup> по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов в графе 3 равно сумме граф 4 и 8

<sup>2</sup> по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов контактной работы равно сумме граф 5 и 6

<sup>3</sup> в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

<sup>4</sup> в графе 7 указываются часы только в строках «Форма промежуточной

аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «КуР» учебного плана

<sup>5</sup> количество часов в графе 8, указанных по строке «Всего» распределяется по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины

<sup>6</sup> в графе 9 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «Контроль» учебного плана

<sup>7</sup> в графе 3 указывается сумма граф 4,7,9, где в графе 4 – количество часов из графы «КрАт» учебного плана, в графе 7 – количество часов из графы «КуР» учебного плана, в графе 9 – количество часов из графы «Контроль» учебного плана

<sup>8</sup> количество часов по графам 3-9 в соответствии с графами в учебном плане, где графа 3 – «Всего», графа 4 – «Контакт.», графа 5 – «Лек», графа 6 – «Лаб»/«Пр», графа 7 – «КуР», графа 8 – «СР», графа 9 – «Контроль»

*Заочная форма обучения (срок обучения 5 лет)*

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах) всего <sup>1</sup>	Контактная работа <sup>2</sup>	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоёмкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И <sup>3</sup>	Занятия семинарского типа/ И <sup>3</sup>	Курсовая работа <sup>4</sup>	Самостоятельная Работа <sup>5</sup>	Контроль <sup>6</sup>
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Введение в управление качеством	23	2	1	1		21	
2.	Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.	23	2	1	1		21	
3.	Тема 3. Факторы и показатели качества.	23	2	1/1	1/1		21	
4.	Тема 4. Измерение качества.	23	2	1/1	1/1		21	
5.	Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации	23	2	1/1	1/1		21	
6.	Тема 6. Методы управления качеством	24	3	1/1	2/1		21	
7.	Тема 7. Всеобщее управление качеством (ИУ/И). Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000	22	1		1		21	
8.	Тема 8. Правовое обеспечение качества	23	2	1	1		21	
9.	Тема 9. Эффективность управления качеством.	23	2	1	1		21	
	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)<sup>7</sup></b>	9	2,5					6,5
	<b>Всего<sup>8</sup>:</b>	216	20,5	8/4	10/4		189	6,5

Сноски те же

#### 4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код результата обучения
1	Тема 1. Введение в управление качеством	<p>Качество — один из основных показателей конкурентоспособности в конкурентной среде.</p> <p>Качество продуктов труда. Проблемы фирмы с особой ролью качества. Качество жизнедеятельности. Качество и инновации. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории. Аспекты качества: национальный, политический, технический, экономический, социальный и моральный.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>
2	Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.	<p>Качество как социально-экономическая категория. Сущность категории «качество» и ее определение. Методологические принципы представления качества. Дефиниции категории «качество», определяющие ее системность. Эволюция качества. Подходы к качеству с позиций «вещь в себе» и «вещь для нас». Альтернативные представления качества.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>
3	Тема 3. Факторы и показатели качества.	<p>Многоуровневость качества. Дуальность структуры качества. Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>
4	Тема 4. Измерение качества.	<p>Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование показателей качества. Методики определения достоверности оценки качества экспертными методами.</p> <p>Общие положения метрологии. Физическая величина как особое свойство качества. Результат измерения. Точность и сопоставимость измерений. Погрешности измерений и их влияние на достоверность оценки качества. Методы обеспечения точности измерений. Обеспечение единства измерений качества.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код результата обучения
5	Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации.	<p>Концепция управления качеством. Маркетинг и качество. Цели управления качеством. Три основы системы управления качеством на принципах маркетинга. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе качества. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>
6	Тема 6. Методы управления качеством.	<p>Методы экономического воздействия на качество. Экономические рычаги мотивации качества. Цена потребления как элемент конкурентоспособности и ее роль в мотивации качества.</p> <p>Организационные формы управления качеством. Классификация организационных методов управления качеством. Организационные методы прямого и косвенного воздействия, их сравнение и области применения. Организационно-технологические методы и процессы регулирования качества и их компоненты.</p> <p>Концепция статистического регулирования качества. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством. Управление качеством с помощью контрольных карт. Статистическая дефектология качества.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>
7	Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000.	<p>Основные этапы развития комплексных систем управления качеством. Информационные технологии как основа комплексных систем управления качеством. Идеология TQM — всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM. Реализация функций обеспечения конкурентоспособности в системе управления качеством.</p> <p>Цели сертификации в управлении качеством. Сертификация и конкурентоспособность. Основные принципы сертификации. Нормирование требований сертификации. Виды, схемы и процедуры сертификации. Система сертификации в России.</p> <p>Задачи стандартизации в управлении качеством. Функции стандартизации. Виды стандартов. Основные методы стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000. Структура международных стандартов.</p>	<p>ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код результата обучения
8	Тема 8. Правовое обеспечение качества.	Права потребителей объектов в области качества. Правовые формы защиты прав потребителей. Ответственность производителей в обеспечении качества. Формы и виды ответственности производителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности производителей. Законодательные акты и положения Российской Федерации о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества.	
9	Тема 9. Эффективность управления качеством.	Основные цели оценки экономической эффективности управления качеством. Два подхода к определению понятия «нужное качество». Функции зависимости прибыли организации от уровня качества и цены продукта. Зависимости потребительской стоимости и затрат на качество от уровня качества. Доля рынка и оборот как производные цены за качество. Расчет составляющих экономического эффекта от улучшения качества. Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество.	ОПК-6 – 3-1 ОПК-6 – У-1 ОПК-6 – В-1

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

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий используются информационные и коммуникационные образовательные технологии:

- мультимедийное обучение (презентации, мультимедийные курсы);
- сетевые компьютерные технологии (Интернет, локальная сеть);
- при организации образовательного процесса с применением ДОТ лекции проводятся в режиме онлайн.

Перечень лицензионного программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины

1. Операционная система Microsoft Win 7,
2. LibreOffice,
3. Adobe Acrobat Reader DC,
4. 7-zip,
5. Paint.Net



Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

– Правовая информационная база данных Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>

– Сайт Федеральной службы государственной статистики – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

Электронно-библиотечные системы:

– Научная электронная библиотека eLibrary.ru – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю), текущего контроля и промежуточной аттестации

### 6.1. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) очная форма обучения	Трудоемкость (в академических часах) заочная форма обучения
1	Тема 1. Введение в управление качеством	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21
2	Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21
3	Тема 3. Факторы и показатели качества.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) очная форма обучения	Трудоемкость (в академических часах) заочная форма обучения
		занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.		
4	Тема 4. Измерение качества.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21
5	Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;	16	21
6	Тема 6. Методы управления качеством.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21
7	Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21
8	Тема 8. Правовое обеспечение качества.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной	16	21

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) очная форма обучения	Трудоемкость (в академических часах) заочная форма обучения
		и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.		
9	Тема 9. Эффективность управления качеством.	- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх.	16	21

## 6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для текущего контроля успеваемости

### Примерная тематика и планы семинарских и/или практических занятий для очной и заочной форм обучения

#### *Очная форма обучения*

#### **Тема 1. Введение в управление качеством**

#### **Вопросы к занятию:**

- Качество как объект управления в конкурентном пространстве.
- Дефиниции категории «качество».
- Эволюция качества.
- Человек в системе качества.
- Сущность понятия «свойство». Атрибутивная и функционально-кибернетическая концепции свойства.
- Синергетическая обусловленность свойств.
- Альтернативные представления качества.
- Дуальность структуры качества.
- Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.
- Фундаментальные понятия в управлении качеством: «система обеспечения качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «политика в области качества», «улучшение качества», «общее руководство качеством», «проверка качества».
- Системы менеджмента качества.
- Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект».
- Понятие конкурентоспособности товара.
- Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
- Круг улучшения качества.
- Управление качеством процессов и услуг.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 3. Факторы и показатели качества**

### **Вопросы к занятию:**

- Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия.
- Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике.
- Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надёжность товара.
- Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара.
- Показатели технологичности товара.
- Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта.
- Патентно-правовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 4. Измерение качества**

### **Вопросы к занятию:**

- Система показателей, характеризующих качество.
- Оценки качества, их сравнение и области применения.
- Основные научные направления квалитологии.
- Квалиметрия и метрология. Предмет, содержание и структура квалиметрии
- Комплексная оценка уровня качества.

- Показатели качества услуги.
- Показатели качества материальной продукции.
- Патентно-правовые показатели качества продукции.
- Особенности оценки качества услуги.
- Экспертная оценка качества. Сущность, область применения.
- Методика определения достоверности экспертной оценки качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации**

### **Вопросы к занятию:**

- Сущность понятий «обеспечение качества», «улучшение качества» и «управление качеством», их отличие.
- Маркетинговая концепция управления качеством: сущность, цели, значение.
- Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
- Историческая последовательность развития управления качеством продукции.
- Отечественный опыт комплексного управления качеством
- Схема механизма управления качеством в современных условиях.
- Европейский опыт управления качеством.
- Опыт управления качеством в США, в Японии.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 6. Методы управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Классификация и общая характеристика методов управления качеством.
- Социально-психологические методы, применяемые в управлении качеством.
- Организационные методы управления качеством: виды, формы, классификация.
- Организационно-технологические методы управления качеством, их классификация.
- Экономические методы управления качеством.
- Диаграмма Парето. Принципы построения, области применения.
- Диаграмма Исикавы. Принципы построения, области применения.
- Корреляционный анализ качества: основные цели и методы.
- «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенности.
- «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000**

### **Вопросы к занятию:**

- Концепция TQM.
- Философия TQM.
- Особенности менеджмента в условиях TQM.
- Особенности логистики в условиях TQM.
- Особенности контроля качества в условиях TQM.
- Особенности структуры системы качества в условиях TQM.
- Роль культуры фирмы при создании систем TQM.
- Основные цели стандартизации.
- Виды стандартов в России.
- Сертификация: сущность, принципы, классификация.
- Функциональное качество: структура, показатели.
- Международные стандарты ИСО серии 9000: их структура, назначение.
- Модели систем УК в стандартах ИСО серии 9000.
- Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 8. Правовое обеспечение качества**

### **Вопросы к занятию:**

1. Требования к политике организации в области качества.
2. Положения по общему руководству качеством.
3. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
4. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
5. Механизмы обеспечения прав потребителей и ответственности производителей.
6. Основные положения нормативных правовых документов о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 9. Эффективность управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Экономика управления качеством: задачи, специфика.
- Определение экономического эффекта от изменения качества.
- Цена потребления и ее составляющие.
- Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
- Современная стратегия регулирования затрат на качество.
- Структура затрат на качество.

- Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей.
- Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов.
- Расходы потребителей качества. Расчет всех видов затрат на качество.
- Расчет составляющих экономического эффекта от улучшения качества.
- Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### *Заочная форма обучения*

#### **Тема 1. Введение в управление качеством**

##### **Вопросы к занятию:**

- Качество как объект управления в конкурентном пространстве.
- Дефиниции категории «качество».
- Эволюция качества.
- Человек в системе качества.
- Сущность понятия «свойство». Атрибутивная и функционально-кибернетическая концепции свойства.
- Синергетическая обусловленность свойств.
- Альтернативные представления качества.
- Дуальность структуры качества.
- Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

#### **Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.**

##### **Вопросы к занятию:**

- Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.
- Фундаментальные понятия в управлении качеством: «система обеспечения качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «политика в области качества», «улучшение качества», «общее руководство качеством», «проверка качества».
- Системы менеджмента качества.
- Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект».
- Понятие конкурентоспособности товара.
- Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
- Круг улучшения качества.

- Управление качеством процессов и услуг.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 3. Факторы и показатели качества**

#### **Вопросы к занятию:**

- Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия.
- Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике.
- Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надёжность товара.
- Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара.
- Показатели технологичности товара.
- Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта.
- Патентно-правовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 4. Измерение качества**

#### **Вопросы к занятию:**

- Система показателей, характеризующих качество.
- Оценки качества, их сравнение и области применения.
- Основные научные направления квалитологии.
- Квалиметрия и метрология. Предмет, содержание и структура квалиметрии
- Комплексная оценка уровня качества.
- Показатели качества услуги.
- Показатели качества материальной продукции.
- Патентно-правовые показатели качества продукции.
- Особенности оценки качества услуги.
- Экспертная оценка качества. Сущность, область применения.
- Методика определения достоверности экспертной оценки качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации**

#### **Вопросы к занятию:**

- Сущность понятий «обеспечение качества», «улучшение качества» и «управление качеством», их отличие.



- Маркетинговая концепция управления качеством: сущность, цели, значение.
- Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
  - Историческая последовательность развития управления качеством продукции.
  - Отечественный опыт комплексного управления качеством
  - Схема механизма управления качеством в современных условиях.
  - Европейский опыт управления качеством.
  - Опыт управления качеством в США, в Японии.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 6. Методы управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Классификация и общая характеристика методов управления качеством.
- Социально-психологические методы, применяемые в управлении качеством.
- Организационные методы управления качеством: виды, формы, классификация.
- Организационно-технологические методы управления качеством, их классификация.
  - Экономические методы управления качеством.
  - Диаграмма Парето. Принципы построения, области применения.
  - Диаграмма Исикавы. Принципы построения, области применения.
  - Корреляционный анализ качества: основные цели и методы.
  - «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенности.
  - «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000**

### **Вопросы к занятию:**

- Концепция TQM.
- Философия TQM.
- Особенности менеджмента в условиях TQM.
- Особенности логистики в условиях TQM.
- Особенности контроля качества в условиях TQM.
- Особенности структуры системы качества в условиях TQM.
- Роль культуры фирмы при создании систем TQM.
- Основные цели стандартизации.
- Виды стандартов в России.
- Сертификация: сущность, принципы, классификация.
- Функциональное качество: структура, показатели.
- Международные стандарты ИСО серии 9000: их структура, назначение.

- Модели систем УК в стандартах ИСО серии 9000.
- Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 8. Правовое обеспечение качества**

### **Вопросы к занятию:**

1. Требования к политике организации в области качества.
2. Положения по общему руководству качеством.
3. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
4. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
5. Механизмы обеспечения прав потребителей и ответственности производителей.
6. Основные положения нормативных правовых документов о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 9. Эффективность управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Экономика управления качеством: задачи, специфика.
- Определение экономического эффекта от изменения качества.
- Цена потребления и ее составляющие.
- Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
- Современная стратегия регулирования затрат на качество.
- Структура затрат на качество.
- Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей.
- Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов.
- Расходы потребителей качества. Расчет всех видов затрат на качество.
- Расчет составляющих экономического эффекта от улучшения качества.
- Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## Методические материалы по процедуре оценивания в течение семестра

### 1. Опрос

**Опрос** является репродуктивным методом обучения и проводится с целью определения уровня теоретической подготовки студентов, выявления слабых мест в знаниях по изучаемой теме для оптимального построения учебного процесса. А также учит основам публичного выступления.

Уровень ответа	Критерии оценивания
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.
ниже порогового	Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).

### 2. Кейс-задание

**Кейс-задание** - это краткое описание проблемной ситуации на каком-либо реальном, либо вымышленном объекте, требующая от обучаемого оценки и/или предложений по выходу из данной ситуации, опираясь на предложенные вопросы.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
базовый	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
пороговый	Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.
ниже порогового	Неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.

### 3. Задача

**Задача** – оценочное средство, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Задание выполнено полностью: - продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию; - продемонстрирована способность применять стандартные формулы для вычисления; - сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения
базовый	Задание выполнено с незначительными погрешностями
пороговый	Обнаруживает знания и понимание большей части задания
ниже порогового	Задание не выполнено

### 4. Дискуссия

**Дискуссия** является репродуктивным методом обучения и представляет собой всестороннее коллективное обсуждение вопросов, проблем или сопоставление информации, идей, предложений (в интерактивной форме) обсуждение рефератов, подготовленных заранее. Дискуссия учит основам публичного выступления и позволяет оценить уровень освоения компетенций обучающимся.

Уровень ответа	Критерии оценивания
повышенный	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
базовый	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.
ниже порогового	Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).

### 5. Творческое задание

**Творческое задание** - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие

	знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
базовый	Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
пороговый	Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.
ниже порогового	Неправильная оценка ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.

## 6. Тестирование

**Тестирование** - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Уровень выполнения задания	Критерии оценивания
повышенный	Правильно выполнено 90 – 100 % тестовых заданий.
базовый	Правильно выполнено 70 – 89 % тестовых заданий.
пороговый	Правильно выполнено 51 – 69% тестовых заданий.
ниже порогового	Правильно выполнено 0 – 50% тестовых заданий.

## Примерный перечень тем рефератов

Освоение дисциплины предполагает подготовку самостоятельных работ (рефератов, докладов, эссе) следующей примерной тематики:

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Экономические проблемы качества
3. Качество и эффективность управления
4. Конкурентоспособность и качество
5. Интеллектуальная собственность в управлении качеством
6. Организация контроля качества
7. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством
8. Всеобщее управление качеством
9. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
10. Стандартизация в управлении качеством
11. Метрология в управлении качеством
12. Сертификация продукции и систем качества
13. Организационные вопросы управления качеством
14. Методы обеспечения качества
15. Организационно-правовые основы стандартизации
16. Классификация затрат на качество
17. Функция маркетинга в системе управления качеством
18. Социальные аспекты менеджмента качества

**Примерные вопросы для самоподготовки к практическим занятиям и тестированиям:**

1. Каковы цель и задачи дисциплины?
2. Какие практические навыки и знания могут быть получены при освоении основ дисциплины «Управление качеством»?
3. Проанализируйте степень гармонизации российской системы стандартизации с международными правилами и законами по стандартизации.
4. Службы государственного контроля и надзора за сертифицированными системами качества руководствуются в своих действиях законами РФ "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителя". Одинаковы ли права и задачи инспектора в рамках этих законов? Проведите сравнительный анализ.
5. Какова роль маркетинга в стандартизации и управлении качеством продукции?
6. Что включает в себя понятие конкурентоспособности и каковы связи конкурентоспособности с качеством товара?
7. Каковы экономические и экологические проблемы качества и конкурентоспособности товаров?
8. Какие меры в области стандартизации вы бы порекомендовали принять фирме, производящей товары, пользующиеся спросом на мировых рынках, и планирующей повышение конкурентоспособности своих товаров на едином европейском рынке?
9. Какие международные организации по стандартизации, сертификации и метрологии вы знаете?
10. Что такое обязательная и добровольная сертификация?
11. Назовите особенности гарантии качества продукции по декларации о соответствии.
12. Приведите примеры внедрения стандарта или его части ГОСТ Р ИСО 9001—9003 в промышленности или на услуги.
13. Какие существуют степени защиты сертификата соответствия ГОСТ Р от подделок?
14. Что представляют собой стандарты ИСО серии 9000 и их отечественные аналоги?
15. Что включает в себя сертификация продукции и систем качества?
16. Что входит в понятие качества?
17. Что входит в понятие общественных потребностей, рыночных отношений и какова их связь с проблемой качества сырья и продукции?
18. Что входит в понятие экономики качества?
19. Почему экономическая и социальная политика страны невозможна без реализации системы мер в области улучшения качества и обеспечения безопасности продовольственной и непродовольственной продукции?
20. Каково влияние качества на прибыль?
21. Что такое классификация затрат на качество?
22. В чем заключается экономическая эффективность улучшения качества?
23. Что входит в понятие качества и управления качеством?
24. Какие пять признаков используются при классификации показателей качества?
25. Что входит в понятие статистического метода оценки качества продукции?
26. Какие вы могли бы привести примеры статистических методов контроля на предприятии, где вы работаете? Какие усовершенствования в управлении качеством продукции на вашем предприятии вы могли бы предложить (с использованием методов математической статистики и маркетинга)?
27. Каковы перспективы внедрения статистических методов в международном масштабе?

28. Какой подкомитет ИСО занимается вопросами статистического управления качеством продукции?

29. Проанализируйте целесообразность внутренней стандартизации (введение МС ИСО серии 9000, TQM и др.), адаптации или их сочетания в маркетинговой деятельности любой фирмы, если она работает по принципам глобального маркетинга, т.е. использует систему многонационального маркетинга; представляет собой транснациональную корпорацию; производит сырьевые товары.

30. Фирма является сторонником "ответственного маркетинга". Каким образом это отражается на стандартизации ее товаров и комплекса маркетинга?

31. Какие основные функции включены в культуру производства?

32. Назовите пути снижения себестоимости и улучшения качества продукции.

33. Что входит в понятие управления качеством продукции в РФ?

34. Назовите условия и факторы, влияющие на качество продукции.

35. Расскажите о внедрении системного подхода к управлению качеством продукции на предприятии.

36. Какие системы управления качеством продукции вы знаете, в чем их основное содержание?

37. Каковы основные требования к методам сравнительных испытаний, используемых в разных лабораториях?

38. Какой Закон (или законы) регламентирует работы по управлению качеством?

39. В чем заключается функция маркетинга в системе управления качеством?

40. Какие международные стандарты действуют на территории России?

41. В каком из стандартов ИСО серии 9000 дается описание основных элементов, которые рекомендуется использовать предприятию при разработке системы качества?

42. Какой стандарт является руководящим документом при разработке эффективной системы качества, влияющим на качество продукции на всех этапах "петли качества" — от удовлетворения потребностей до удовлетворения нужд потребителей?

43. Необходим ли ежеквартальный инспекционный контроль продукции, если на предприятии имеется сертифицированная система качества ГОСТ Р ИСО 9002?

### **Примерные тесты для проведения текущего контроля**

1. Система качества должна обеспечить:

участие всех работников в управлении качеством

обязанность выполнения плана

своевременный выход на работу

отсутствие прогулов

2. Управление качеством:

методы и виды деятельности оперативного характера для выполнения требований по качеству

устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах "петли качества"

решение назревших проблем

минимизация затрат

3. Жизненный цикл продукции:

маркетинг, поиски и изучение рынка

упаковка и хранение

монтаж и эксплуатация

коэффициент полезного действия

4. Слабая предпринимательская деятельность вызвана:
  - получением прибыли
  - невыгодность вложений
  - обилие руководителей
  - бесперспективность
  
5. Взаимодействие уровней качества:
  - количества и качества
  - выпуск готовой продукции и брак
  - виды качества
  - организация работ непосредственных исполнителей по обеспечению высокого качества продукции
  
6. Обеспечение качества:
  - все планируемые виды деятельности, систематически осуществляемые в рамках системы качества
  - создание новых форм собственности
  - вложение средств в инвестиции
  - открытие новых предприятий
  
7. Модель Эттингера-Ситтига, разработанная специалистами Европейской организации по контролю качества (ЕОКК) учитывает:
  - влияние спроса и предложения
  - влияние спроса на качество продукции, а также предусматривает изучение рынков
  - изменение качества продукции
  - препятствует возникновению брака
  
8. Зарубежные специалисты считают, что конкурентоспособность продукции зависит от ее качества:
  - на 90% - 95%
  - на 70 - 80%
  - на 30 - 35%
  - на 20 - 25%
  
9. Дальнейшие пути развития и совершенствования системы качества обязывает:
  - отказываться от бесперспективных объектов
  - изучать техническую документацию
  - использовать компьютерную систему
  - предупреждать возможности возникновения неблагоприятных, критических или недопустимых изменений
  
10. Потенциальный заказчик продукции должен быть уверен, комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) решит следующие задачи:
  - приобретение будущих партнеров
  - принесет большую прибыль
  - требования к данной продукции будут удовлетворены полностью
  - сократит количество сотрудников



### 6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для промежуточной аттестации

#### Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность категории «качество», ее многоаспектность.
2. Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
3. Эволюция концепции качества в развитии фирм.
4. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества и их классификация.
5. Методы оценки качества, их сравнение и области применения.
6. Комплексная оценка уровня качества.
7. Показатели качества услуги.
8. Показатели качества материальной продукции.
9. Патентно-правовые показатели качества продукции.
10. Особенности оценки качества услуги.
11. Экспертная оценка качества. Сущность, область применения.
12. Методика определения достоверности экспертной оценки качества.
13. Оценка рисков использования экспертной информации.
14. Сущность понятий «качество продукции» и «качество услуги», их отличие.
15. Сущность понятий «обеспечение качества», «улучшение качества» и «управление качеством», их отличие.
16. Маркетинговая концепция управления качеством: сущность, цели, значение.
17. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
18. Классификация и общая характеристика методов управления качеством.
19. Социально-психологические методы, применяемые в управлении качеством.
20. Организационные методы управления качеством: виды, формы, классификация.
21. Организационно-технологические методы управления качеством, их классификация.
22. Экономические методы управления качеством.
23. Диаграмма Парето. Принципы построения, области применения.
24. Диаграмма Исикавы. Принципы построения, области применения.
25. Корреляционный анализ качества: основные цели и методы.
26. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенности.
27. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.
28. Современная концепция планирования качества.
29. Модель Кано.
30. Концепция *TQM*.
31. Философия *TQM*.
32. Человек в системе качества.
33. Особенности менеджмента в условиях *TQM*.
34. Особенности логистики в условиях *TQM*.
35. Особенности контроля качества в условиях *TQM*.
36. Особенности структуры системы качества в условиях *TQM*.
37. Роль культуры фирмы при создании систем *TQM*.
38. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
39. Основные цели стандартизации.
40. Виды стандартов в России.
41. Сертификация: сущность, принципы, классификация.

42. Функциональное качество: структура, показатели.
43. Международные стандарты ИСО серии 9000: их структура, назначение.
44. Модели систем УК в стандартах ИСО серии 9000.
45. Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.
46. Экономика управления качеством: задачи, специфика.
47. Определение экономического эффекта от изменения качества.
48. Цена потребления и ее составляющие.
49. Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
50. Современная стратегия регулирования затрат на качество.

### Пример экзаменационного билета

<p>Частное учреждение высшего образования «Московский социально-экономический институт» Кафедра экономики и менеджмента</p> <p>Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль: Менеджмент организации Дисциплина: Управление качеством</p> <p>Экзаменационный билет № _____</p> <p>1. Показатели качества материальной продукции. 2. Патентно-правовые показатели качества продукции</p> <p>Одобрено на заседании кафедры экономики и менеджмента протокол № _____ 20__ г.</p> <p>Зав. кафедрой _____ (ФИО) (подпись)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**7. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (См. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)**

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

#### Основная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 204 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-03767-2. – Текст : электронный.

2. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

3. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством : учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.

### Дополнительная литература

1. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> – Библиогр.: с. 160-161. – ISBN 978-5-4475-8787-1. – DOI 10.23681/455512. – Текст : электронный.

2. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

### 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс  
Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>  
Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.
2. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>  
Доступ свободный
3. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <http://data.gov.ru/>  
Доступ свободный
4. Федеральная государственная информационная система территориального планирования (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <https://fgistp.economy.gov.ru/>  
Доступ свободный

5. База предприятий, компаний и организаций РФ по различным областям деятельности  
Режим доступа: <http://www.baza-r.ru/enterprises/>  
Доступ свободный
6. Информационно-справочная система Административно-управленческого портала  
Режим доступа: <http://www.aup.ru/>  
Доступ свободный
7. База данных о субъектах малого и среднего предпринимательства  
Режим доступа: <https://ofd.nalog.ru/>  
Доступ свободный
8. Информационный ресурс Административно-управленческий портал  
Режим доступа: <http://www.aup.ru/management>  
Доступ свободный
9. Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие» (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <https://sudrf.ru/>  
Доступ свободный
10. База данных показателей муниципальных образований (профессиональная база данных)  
Режим доступа: <http://www.gks.ru/dbscripts/munst/>  
Доступ свободный
11. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент»  
Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/>  
Доступ свободный
12. Информационно-справочная система Университетской информационной системы «Россия» (УИС Россия)  
Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/>  
Доступ свободный
13. Сайт Федеральной службы государственной статистики  
Режим доступа: <http://www.gks.ru/>  
Доступ свободный
14. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» - <http://www.mevriz.ru>.
15. Интернет-проект «Корпоративный менеджмент» - <http://www.cfin.ru>.
16. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» - <http://www.uptp.ru>.
17. Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/books.asp>.
18. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>.
19. Федеральная служба государственной статистики. Официальный интернет-сайт. - <http://www.gks.ru>.

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

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
Занятия лекционного типа	<p>В процессе занятия лекционного типа студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое – либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к семинарским занятиям.</p> <p>Для эффективности обучения в ходе участия в занятии лекционного типа следует писать конспект лекций. Написание конспекта лекций требует соблюдения ряда правил: краткость, схематичность, последовательность фиксации основных положений, выводов, формулировок, обобщений; необходимо помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Важно проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, выделить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.</p>
Занятия семинарского типа	<p>Основной целью семинарских занятий является контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на семинарских занятиях в форме подготовленных студентами докладов и сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.</p> <p>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, изучение рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.</p>
Самостоятельная работа /индивидуальные задания	<p>Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно – методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы отражаются в рабочей тетради, что даёт основания в отдельных источниках называть эту форму самостоятельной работы «заполнением рабочей тетради». Следует учитывать, что в ряде случаев изучение литературы осуществляется в процессе подготовки студентов к занятиям семинарского типа, в ходе выполнения курсовых работ и написания эссе, подготовки реферативного обзора. В данном случае самостоятельный отчёт о проделанной работе не требуется. В случае, если изучение конкретной темы не предусматривает</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	<p>перечисленных форм, то результаты изучения литературы отражаются в рабочей тетради и представляются преподавателю для проверки.</p> <p>При выполнении заданий практического характера необходимо следовать предложенному алгоритму выполнения задания. При необходимости (в ходе решения проблемных, поисковых и исследовательских задач) на основе имеющихся знаний и учений самостоятельно разрабатывать алгоритм решения поставленной задачи.</p>
Реферат	<p><i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться с требованиями к структуре и оформлению реферата.</p> <p><i>Структура и содержание реферативного обзора.</i></p> <p>Реферативный обзор на выбранную тему выполняется, как правило, по следующим периодическим изданиям за последние 1-2 года, а также с использованием аналитической информации, публикуемой на специализированных интернет-сайтах.</p> <p>По каждой статье оформляется реферативная справка по следующему плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автор (Ф.И.О.), сведения об авторе (место работы, должность, ученая степень);</li> <li>2. Название статьи или материала;</li> <li>3. Проблема, которую рассмотрел автор в статье;</li> <li>4. Актуальность проблемы;</li> <li>5. Содержание проблемы;</li> <li>6. Какое решение проблемы предлагает автор;</li> <li>7. Прогнозируемые автором результаты;</li> <li>8. Выходные данные источника (периодическое издание: название, год, месяц, страницы; адрес электронного ресурса).</li> <li>9. Отношение студента к предложению автора.</li> </ol> <p>Объем справки по одной статье с точным указанием названия статьи и источника составляет 1–2 страницы.</p> <p>В заключительной части обзора студент дает короткое (0,5–1 страница) резюме обо всех отреферированных статьях.</p>
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, специализированная учебная мебель, переносное видеопроекторное оборудование, презентационный учебный материал.

Экран. Доска. Наглядные учебные пособия.

Помещение для самостоятельной работы. Автоматизированные рабочие места обучающихся с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

## **12. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Программа может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий по личному заявлению обучающегося (законного представителя) на основании рекомендаций заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ по заявлению предоставляются специальные технические средства, услуги ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.