

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
филиал ФГБОУ ВО «РГГМУ» в г. Туапсе

Кафедра «Экономики и управления на предприятии природопользования»

Рабочая программа по дисциплине

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

**38.03.02 «Менеджмент»**

Направленность (профиль):

**Финансовый менеджмент**

Квалификация:

**Бакалавр**

Форма обучения

**Заочная**

Год поступления **2018**


Согласовано  
Руководитель ОПОП  
«Менеджмент»

 **Продолятченко П.А.**

  
Утверждаю  
Директор филиала ФГБОУ  
ВО «РГГМУ» в г. Туапсе  **Олейников С.А.**

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
15 июня 2022 г., протокол № 8

Зав. кафедрой  **Аракелов М.С.**

Авторы-разработчики:  
 **Продолятченко П.А.**

Туапсе 2022

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Курс	Всего ФГОС Час/ ЗЕТ	по Аудиторн ых Час	Лек- ций, Час	Практич. занятий, Час	Лаборат. работ, Час	СРС, Час	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет)
5	144/4	8	2	6	-	127	Экзамен (9 часов)
Итого	144/4	8	2	6	-	127	Экзамен (9 часов)

Аннотация рабочей программы представлена в приложении 1.

### 1. Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

#### 1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

**Цель дисциплины** – подготовка квалифицированных специалистов, обладающих широким экономическим кругозором, совокупностью необходимых знаний и компетенций в области управления качеством.

#### **Задачи дисциплины:**

- изучение базовых понятий, системы знаний об управлении качеством;
- формирование у студентов осознанного интереса процессам повышения конкурентоспособности отечественных предприятий, насыщения потребительского рынка товарами и услугами высокого качества;
- сочетания теоретических знаний и практического опыта в области управления качеством в том числе в вопросах повышения качества управления;
- понимание современных принципов и способов управления качеством;
- формирование базовых навыков построения системы менеджмента качества на предприятии, основанной на удовлетворенности потребителей.

Компетентностный подход предполагает приобретение теоретических знаний и практических навыков по управлению качеством как важнейшей сферы предпринимательской деятельности.

#### 1.2. Краткая характеристика дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» является одной из базовых дисциплин по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент", профиль подготовки «Финансовый менеджмент».

Управление качеством представляет собой научное направление, изучающее теорию и практику управления применительно к области качества. Предметом изучения дисциплины является совокупность теоретических, методических и практических вопросов управления качеством. Учебная дисциплина рассматривает основные концепции и методы управления качеством при производстве и продаже товаров и услуг, создание и функционирование систем качества, а также внедрение системы менеджмента качества на предприятиях.

Программа направлена на формирование у слушателей понимания того, что управление качеством основывается, во-первых, на принципах удовлетворенности потребителей, а во-вторых, что в управлении качеством важен системный подход. В программе рассматриваются различные концепции качества, а сама программа базируется на концепции всеобщего управления качеством (Total Quality Management) - общеорганизационного метода непрерывного повышения качества всех организационных процессов, производства и сервиса и, как следствие этого, - построение системы менеджмента качества на предприятии.

Концепция качества имеет как большую теоретическую проработку со стороны иностранных и отечественных специалистов, так и большое практическое значение. Программа предусматривает проведение лекций и интерактивных семинарских занятий. Большую роль в курсе играет рассмотрение практических примеров из различных областей деятельности: производственные организации, торговые организации. 8. Возможность использования полученных знаний в решении конкретных проблем, возникающих в практической деятельности. Учебная программа построена таким образом, чтобы по ее завершению студенты понимали и знали концепции, методы и инструменты управления качеством, что послужит основой для самостоятельных действий по внедрению системы менеджмента качества.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 2.1. Требования к уровню освоения дисциплины

Требованиями к уровню освоения дисциплины является достижение следующих результатов образования (PO):

#### знания:

- экономические понятия качества и конкурентоспособности товаров и услуг (ОК-3);
- организационно-методические основы стандартизации и управления качеством промышленной продукции на предприятиях и фирмах всех форм собственности;
- современные методы социально-экономической диагностики. (ПК-3);

#### умения:

- разрабатывать и внедрять системы качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО;
- разрабатывать документы системы менеджмента качества предприятия по отраслям;
- использовать процессный подход для оценки систем менеджмента качества предприятия. (ПК-3);

#### Владение навыками:

- внедрения принципов обеспечения и управления качеством;
- работы по обеспечению качества продукции и услуг;
- методического подхода к оценке качества и конкурентоспособности продукции и услуг;
- применения международных и отечественных стандартов в области качества и в области управления качеством;
- создания систем менеджмента качества на предприятиях, порядка сертификации продукции, в соответствии с требованиями действующего законодательства. (ПК-3);

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные и профессиональные компетенции при освоении ОПОП ВО, реализующей ФГОС ВО:

#### Общекультурные

**ОК-3** - способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

#### Профессиональные

**ПК-3** - владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

### 2.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» является одной из базовых дисциплин по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 "Менеджмент", профиль подготовки «Финансовый менеджмент».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: **знание** законов развития общества и мышления и умением оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности, **умение** использовать нормативно-правовые документы в своей деятельности; **владение** основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; описывать, интерпретировать результаты, формулировать выводы; обобщать полученные результаты.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: Статистика, Макроэкономическое планирование и прогнозирование, Налоги и налогообложение, Корпоративные финансы, Финансовый анализ предприятия, Бизнес-планирование.

Профессиональные компетенции, сформированные при изучении дисциплины «Управление качеством», в свою очередь, являются основой для дальнейшего формирования междисциплинарного интегрального мышления при прохождении производственной практики и написании выпускной квалификационной работы

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

**ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Контактная работа составляет 8 часов: 2 – лекции, 6 – практические, контроль - 9 часов, самостоятельная работа студента – 127 часов.

№ модуля образовательной программы	№ раздела, темы	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия/	Лабораторные работы	СРС/контроль	Всего часов
	1	Исторический, смысловой и философский аспекты управления качеством	-	1		25	26
	2	Эволюционное развитие управления качеством	0,5	1		25	26,5
	3	Конкуренция, конкурентоспособность и качество	0,5	1		25	26,5
	4	Экономические проблемы управления качеством	0,5	1		26	27,5
	5	Средства, методы и инструменты управления качеством	0,5	2		26	28,5
		Экзамен					9
Итого			2	6		127	144

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

**ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ ( ОК-3, ПК-3)**

**4.1. Теоретический курс ( ОК-3, ПК-3)**

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов		Раздел, тема учебной дисциплины, содержание темы
		Лекции	СРС	
1	Раздел 1	-	12	<b>Исторический, смысловой и философский аспекты управления качеством</b> Понятие и значение качества. Философия качества. История управления качеством. Качество как экономическая категория. Закономерность непрерывного совершенствования качества.
2	Раздел 2	0,5	12	<b>Эволюционное развитие управления качеством</b> Появление и развитие управления качеством. Управление качеством в общей системе менеджмента. Управление качеством и менеджмент качества: политэкономический анализ. Зарубежный опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством.
3	Раздел 3	0,5	12	<b>Конкуренция, конкурентоспособность и качество</b> Понятие, сущность и содержание конкуренции и конкурентоспособности. Стратегия конкурентной борьбы организаций. Взаимосвязь качества и

				конкурентоспособности.
4	Раздел 4	0,5	12	<b>Экономические проблемы управления качеством</b> Понятие и составляющие затрат на качество. Определение и управление затратами на обеспечение качества.
5	Раздел 5	0,5	12	<b>Средства, методы и инструменты управления качеством</b> Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Международные стандарты качества ИСО серии 9000. Системы менеджмента качества. Стандартизация и сертификация продукции, услуг и систем менеджмента качества. Инструменты управления качеством. Модели делового совершенства.
<b>Итого:</b>		<b>2</b>	<b>60</b>	

#### 4.2. Практические занятия (ОК-3, ПК-3)

№ и/и	Номер раздела дисциплины	Объем часов		Формы контроля выполнения работы	Тема практического занятия
		Аудиторных	СРС		
1	Раздел 1	1	13	Тесты	Понятие и значение качества Философия качества. История управления качеством. Качество как экономическая категория. Закономерность непрерывного совершенствования качества.
2	Раздел 2	1	13	Тесты	Появление и развитие управления качеством. Управление качеством в общей системе менеджмента. Управление качеством и менеджмент качества: политэкономический анализ. Зарубежный опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством.
3	Раздел 3	1	13	Тесты	. Стратегия конкурентной борьбы организаций. Понятие, сущность и содержание конкуренции и конкурентоспособности. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
4	Раздел 4	1	14	Тесты	Понятие и составляющие затрат на качество. Определение и управление затратами на обеспечение качества.
5	Раздел 5	2	14	Семинар, Рефераты	Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Международные стандарты качества ИСО серии 9000. Системы менеджмента качества. Стандартизация и сертификация продукции, услуг и систем менеджмента качества. Инструменты управления качеством. Модели делового совершенства.
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>67</b>		

- 4.3. Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены  
4.4. Курсовые работы учебным планом не предусмотрены  
4.5. Самостоятельная работа студента (ОК-3, ПК-3)

#### ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Раздел дисциплины	№ и/и	Вид СРС	Формы контроля	Трудоемкость, часов
Раздел 1	1	Изучение теоретического курса	Самотестирование	12
	2	Подготовка тестам, контрольным заданиям	Практическая работа, тест	13
Раздел 2	3	Изучение теоретического курса	Самотестирование	12
	4	Подготовка к тестам, контрольным заданиям	Практическая работа, тест	13
Раздел 3	5	Изучение теоретического курса	Самотестирование	12
	276	Подготовка тестам, контрольным заданиям	Практическая работа, тест	13
Раздел 4	7	Изучение теоретического курса	Самотестирование	12
	8	Подготовка к тестам, контрольным заданиям, рефератам	Практическая работа, тест	14
Раздел 5	9	Изучение теоретического курса	Самотестирование	12
	10	Подготовка к тестам, контрольным заданиям, рефератам	Практическая работа, тест	14
<b>Итого:</b>				<b>127</b>
<b>Контроль</b>				<b>9</b>

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

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов включают:

- Методические рекомендации по получению, обработке и хранению приобретенной информации
- Методические рекомендации по написанию и проработке конспекта
- Методические рекомендации по написанию реферата
- Методические рекомендации по подготовке к тестам
- Методические рекомендации по подготовке к практическим работам (решение задач)
- Методические рекомендации по подготовке доклада
- Методические рекомендации по подготовке к экзамену

#### **4.6. Рефераты (ОК-3, ПК-3)**

- 1) Качество как объект и результат эффективного управления.
- 2) Категория качества и эволюция ее определения.
- 3) Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса.
- 4) Классификация методов управления качеством.
- 5) Эволюции концепций в области управления качеством.
- 6) Концепции контроля и обеспечения качества.
- 7) Концепция стоимости и структуры качества
- 8) Статистические методы в управлении качеством.
- 9) Концепции А. Фейгенбаума как основа комплексного управления качеством.
- 10) Концепции Э. Деминга и их реализация в TQM
- 11) Концепции Дж. Джурана и У. Кросби.
- 12) Основные понятия, принципы и национальные модели TQM.
- 13) Содержание процессного подхода к управлению качеством.
- 14) Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством.
- 15) Комплексные системы управления качеством в СССР и их проблемы.
- 16) Эволюция практики: отечественные и японские комплексные системы управления качеством.
- 17) Развитие институтов в сфере управления качеством.

- 18) Система международных стандартов ИСО 9000 и их требования к системам TQM.
- 19) Российские стандарты ГОСТ Р ИСО – 9000 и их применение в организациях.
- 20) Формирование и развитие американской школы управления качеством.
- 21) Японские системы управления качеством «кайзен» и «канбан».
- 22) Статистические методы в диагностике и контроле качества: диаграммы Исикава и Парето.
- 23) Система TQM и ее национальные модели и премии: сравнительная характеристика.
- 24) Семь простых статистических методов контроля качества
- 25) Система оценки безопасности труда и охраны здоровья OHSAS 18881:1999.
- 26) Управление качеством в процессе закупок.
- 27) Современные системы и методы управления качеством.
- 38) Управление качеством в процессе проектирования и разработок.
- 29) Управление качеством в процессе производства и обслуживания.
- 30) Управление качеством образования.
- 31) Системы обеспечения качества производителей пищевых продуктов (ХАССП – ИСО 22000:2005).
- 32) Системы обеспечения качества в строительных организациях.
- 33) Самооценка деятельности организации на основе рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004: 2001.
- 34) Стандартизация в Российской Федерации.
- 35) Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества в организации. 36) Премия Правительства Российской Федерации в области качества: модель и механизм реализации.
- 37) Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организаций в области качества.
- 38) Опыт отечественных предприятий по внедрению современных систем менеджмента качества.
- 39) Системы менеджмента качества в ВУЗе.

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих **видов организации учебного процесса:**

1. **Лекции** - передача учебной информации от преподавателя к студентам, как правило с использованием компьютерных и технических средств, направленная в основном на приобретение студентами новых теоретических и фактических знаний (пункт 4.1. настоящей РПД).
2. **Практические занятия** - решение конкретных задач на основании теоретических и фактических знаний (пункт 4.2 настоящей РПД)
3. **Самостоятельная работа** – изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям, лабораторным работам, практическим и семинарским занятиям, оформление конспектов лекций, написание рефератов, отчетов, курсовых работ, проектов, работа в электронной образовательной среде и др. (пункт 4.5 настоящей РПД)
4. **Консультация** - индивидуальное общение преподавателя со студентом, руководство его деятельностью с целью передачи опыта, углубления теоретических и фактических знаний, приобретенных студентом на лекциях, практических занятиях и в результате самостоятельной работы.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих **видов образовательных технологий:**

1. **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.
2. **Работа в команде** – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
3. **Case-study** - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.
4. **Игра** – ролевая имитация студентами реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. **Проблемное обучение** – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

**6. Фонды оценочных средств: оценочные и методические материалы**

**6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (представлен в матрице компетенций ниже)**

**Матрица соотношения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций как механизм выбора образовательных технологий и оценочных средств**

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов Л/ПР/СРС	Компетенции			
		ОК-3	ПК-3	Общее кол-во компетенций	t_(ср)
Исторический, смысловой и философский аспекты управления качеством	-/1/25	+	+	2	13
Эволюционное развитие управления качеством	0,5/1/25	+	+	2	13,3
Конкуренция, конкурентоспособность и качество	0,5/1/25	+	+	2	13,3
Экономические проблемы управления качеством	0,5/1/26	+	+	2	13,75
Средства, методы и инструменты управления качеством	0,5/2/25	+	+	2	14,25
Экзамен	-/-/9	+	+	2	4,5
<b>Итого</b>	<b>2/6/127/9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>Трудоемкость формирования компетенций</b>	<b>2/6/127/9</b>	<b>72</b>	<b>72</b>		<b>144</b>

$$t_{cp} = \frac{\text{Количество часов (Л/ПР/СРС)}}{\text{Общее количество компетенций}}$$

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**Текущий контроль** студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем по дисциплине в следующих формах:

- тестирование;
- практические работы
- письменные домашние задания;
- отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и письменных домашних заданий.

Критерии пересчета результатов теста в баллы

Для всех контрольных мероприятий происходит пересчет рейтинга, в баллы по следующим критериям:

- рейтинг меньше 61% – 0 баллов,
- рейтинг 61-72 % – минимальный балл,
- рейтинг 73-85 % – средний балл
- рейтинг – 86-100% - максимальный балл

**Промежуточная аттестация** по дисциплине «Управление качеством» проходит в форме экзамена.



**Контроль и оценка результатов обучения (в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой оценке образовательных достижений обучающихся (БРС))**

**Заочная форма обучения**

Показатели	Кол-во часов	Кол-во тестов, к/р	Баллы	ИТОГО
Входной рейтинг		-	-	-
Посещение в т.ч. лекции практические занятия лабораторные занятия	8 2 6		5	40
Тесты по модулям		2	10	20
Коллоквиумы		2	10	20
Практические работы		1	10	10
Итоговый тест		1	10	10
Контроль	9			
СРС	127			
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>			<b>100</b>

**Критерии оценки уровня сформированности компетенций**

Показатели	61-72 % «удовлетворительно»	73-85% «хорошо»	86-100% «отлично»
------------	--------------------------------	--------------------	----------------------

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

**Примерные контрольные вопросы и задания для текущего контроля**

**Примерные тесты**

1. Продукция – это
  - а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя;
  - б) результат процесса;
  - в) любая вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому.
2. «Петля качества» – это замкнутая последовательность следующих мер (указать порядок следования мер):
  - а) планирование;
  - б) проектирование;
  - в) производство;
  - г) закупки;
  - д) маркетинг;
  - е) хранение;
  - ж) эксплуатация;
  - з) продажа и распределение;
  - и) обслуживание и техническая поддержка;
  - к) утилизация.
3. Качество продукции – это
  - а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением;
  - б) требование безопасности потребителей продукции и услуг;
  - в) требование создания экономического эффекта применения продукции;
  - г) требование создания социального эффекта применения продукции.
4. Показатель качества – это
  - а) количественная характеристика нескольких свойств товара или продукции;

- б) количественная характеристика всех свойств товара или продукции;
- в) количественная характеристика продукции или товара в целом;
- г) количественная характеристика одного свойства товара или продукции.

5. Указать, к какой группе факторов, влияющих на качество продукции, относится научная организация труда и культура производства.

- а) технические факторы;
- б) экономические факторы;
- в) организационные факторы;
- г) социальные факторы.

6. TQM – это

- а) теоретическая дисциплина;
- б) технология руководства процессом повышения качества;
- в) перечень мероприятий по повышению качества;
- г) система технического обеспечения качества.

7. Метод калькуляции затрат на качество включает (выбрать несколько вариантов ответа)

- а) затраты, связанные с оценением продукции;
- б) затраты, связанные с профилактикой оборудования;
- в) затраты, связанные с дефектами продукции;
- г) затраты, связанные с юридической ответственностью за брак.

8. Стандартизация – это

- а) выявление требований, устанавливающих свойства продукции, которые определяют ее основные функции;
- б) деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- в) процедура подтверждения соответствия, посредством которой удостоверяется соответствие продукции установленным нормам;
- г) процедура, дающая право на проведение какой-либо деятельности.

9. Объектом стандартизации не могут быть

- а) процессы и услуги;
- б) продукция;
- в) ноу-хау;
- г) методы измерений и контроля.

10. Теоретической базой стандартизации является

- а) система предпочтительных чисел;
- б) система единиц физических величин;
- в) количественные методы оптимизации;
- г) оптимальность требований заинтересованных сторон.

11. Организация МЭК разрабатывает стандарты в области

- а) торговли;
- б) производства всех видов продукции;
- в) электроники, электротехники, связи;
- г) автомобилестроения.

12. Сфера деятельности ИСО не охватывает области стандартизации

- а) автомобилестроения;
- б) станкостроения;
- в) единиц измерений;
- г) электротехники, электроники, радиотехники.

13. Государственное управление деятельностью по стандартизации в РФ осуществляет

- а) Правительство РФ;
- б) Госстандарт РФ;
- в) Государственная Дума РФ;
- г) Федеральное Собрание РФ.

14. ГКиН осуществляется

- а) членами Правительства РФ;
- б) любым работником Госстандарта РФ;
- в) государственными инспекторами по надзору за государственными стандартами;
- г) работниками соответствующих министерств.

15. Научной основой обеспечения единства измерений является
- а) стандартизированные методики выполнения измерений;
  - б) систематизация;
  - в) метрология;
  - г) теоретическая база стандартизации.
16. Организационной основой обеспечения единства измерений являются
- а) метрологические службы;
  - б) службы стандартизации;
  - в) министерства и ведомства;
  - г) местные администрации.
17. Измерение – это
- а) совокупность операций по определению показателей качества продукции;
  - б) совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины, позволяющего сопоставить измеряемую величину с ее единицей и получить значение величины;
  - в) совокупность операций по определению отклонений от стандартов характеристик продукции;
  - г) совокупность операций, выполняемых по определению возможности применения продукции потребителем.
18. В какой очередности ГМКиН приоритетно рассматривает следующие направления деятельности?
- а) испытания и контроль качества продукции на соответствие обязательным требованиям стандартов;
  - б) охрана окружающей среды;
  - в) здравоохранение;
  - г) обеспечение обороны государства.
19. Сертификация – процедура подтверждения соответствия нормативным требованиям
- а) качества;
  - б) стандартов;
  - в) деятельности предприятия;
  - г) предоставления услуг
20. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, её участников и условий функционирования в целом называется
- а) схемой сертификации;
  - б) системой сертификации;
  - в) органом по сертификации;
  - г) рекомендацией по сертификации
21. Цель сертификации – это
- а) подтверждение технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции;
  - б) обеспечение унификации продукции;
  - в) подтверждение показателей качества продукции, заявленных производителем;
  - г) подтверждение изготовителем соответствия поставляемой им продукции установленным требованиям.
22. Сертификат – это
- а) документ, устанавливающий количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены;
  - б) документ, подтверждающий соответствие продукции установленным требованиям;
  - в) документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ;
  - г) документ, предоставляющий право на проведение деятельности по производству или реализации продукции и услуг.
23. Расположите участников типовой системы сертификации, сложившейся в РФ, по возрастанию контролирующих функций:
- а) заявители сертификационных услуг;
  - б) органы по сертификации;
  - в) центральный орган по сертификации;

- г) национальный орган по сертификации.
24. Участниками обязательной сертификации являются а) заявители, органы по сертификации, потребители;  
 б) заявители, испытательные лаборатории, потребители;  
 в) заявители, испытательные лаборатории, Госстандарт РФ;  
 г) заявители, органы по сертификации, испытательные лаборатории.
25. Является ли сертификация средств защиты информации обязательной в РФ?  
 а) да;  
 б) нет.
26. В каком случае международные стандарты ИСО становятся обязательными на территории РФ?  
 а) в любом случае;  
 б) в случае утверждения их Госстандартом.

### Примерные ситуационные задания (ОК-3, ПК-3)

#### Ситуация 1.

Внедрение на предприятии рационализаторского предложения позволило повысить качество продукции и увеличить объем годового выпуска на 500 изделий. Цена изделия до внедрения рационализаторского предложения составила 3000 руб., а после внедрения — 3200 руб.

Определите годовой экономический эффект от внедрения предприятием рационализаторского предложения, приняв во внимание, что первоначального варианта производства продукции был равен 2500 штук.

#### Ситуация 2.

На предприятии сплошному контролю было подвергнуто  $p=100$  партий по 250 изделий в каждой. Результаты контроля приводятся в таблице.

Определить: риск поставщика на получение бракованных партий изделий.

#### Ситуация 3.

На электроламповом заводе цех производит электролампочки. Для проверки их качества отбирают 30 ламп и подвергают испытанию на специальном стенде. Результаты испытаний представлены в таблице.

Определите среднюю продолжительность горения ламп.

#### Ситуация 4.

На производственном предприятии статистическому контролю было подвергнуто 100 партий по 300 изделий в каждой партии. В результате контроля было выявлено 900 дефектных изделий.

Согласно плану контроля риск поставщика составляет 0,01, а риск потребителя — 0,05, в том случае, если доля дефектных изделий  $q_0=0,005$ ,  $q''=0,02$ .

Сколько партий изделий будет принято предприятием по плану контроля?

### Примерные деловые игры (ОК-3, ПК-3)

Деловая игра 1 «Выявление и оценка методов управления качеством в Указе Петра 1» Цель: Закрепление теоретического материала. Формирование умений определять методы управления качеством и давать им оценку.

Фома: работа индивидуальная или в парах. Время - общее 20 мин. (10 мин – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение).

Инструкция: Прочитайте внимательно Указ Петра 1 и выявите согласно изученной классификации методы управления качеством, дайте им оценку.

Стимульный материал: Указ января 11 дня о 1723 года. Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри. Понеже он, подлец, осмелился войску государеву продавать негодные пищали и фузеи. Старшину альдермалов Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов. Пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано Оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и ночью блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, сами проверят и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортятся. Буде заминка в войске приключится при сражении по недогляду, бить оных кнутьями нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за одно ружье. Старшине адельману - бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтер-офицеры. Дьяка отдать в писари. Подьячего лишить воскресной чарки сроком на один год. Новому хозяину Ружейной фабрики Демидову

повелеваю построить дьякам и подъячным избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.

Деловая игра 2 «Антипринципы» Э. Деминга

Цель: Закрепление самостоятельно изученного материала – 14 принципов Э. Деминга. Игра проводится на основе домашней «заготовки» - студентам необходимо изучить (не заучивая) по рекомендуемой литературе 14 принципов Э. Деминга, вникнуть в их суть.

Форма работы: Работа может осуществляться в парах и индивидуально. Каждой группе можно дать конкретный принцип Э. Деминга. Время: Общее время работы -15 минут, т.ч. 2-3 - работа в парах, 10 минут – коллективное обсуждение.

ИНСТРУКЦИЯ: Необходимо сформулировать по заданному варианту «антипринцип» Э. Деминга, дать ему характеристику и показать к чему это может привести организацию.

Стимульный материал: 14 принципов Э. Деминга

1. Постоянство цели – улучшение продукции и обслуживания.
2. Новая философия для нового экономического периода путем познания менеджерами своих обязанностей и принятия на себя лидерства на пути к переменам. Далее, обращаясь к менеджерам, д-р Деминг призывает:
3. Покончите с зависимостью от массового контроля в достижении качества; исключите необходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию.
4. Покончите с практикой закупок по самой дешевой цене; вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в производстве.
5. Улучшайте каждый процесс для улучшения качества, повышения производительности и уменьшения затрат.
6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.
7. Учредите «лидерство»; процесс руководства сотрудниками должен помогать им лучше делать свою работу; необходимо тщательно рассмотреть систему управления персоналом.
8. Изгоняйте страхи, чтобы все могли эффективно работать для предприятия.
9. Разрушайте барьеры между подразделениями; исследования, проектирование, производство и реализация должны быть объединены, чтобы предвидеть проблемы производства и эксплуатации.
10. Откажитесь от пустых лозунгов, призывов для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.
11. Устраните произвольно установленные задания и количественные нормы.
12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом; устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом.
13. Поощряйте стремление к образованию и совершенствованию.
14. Необходима приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства.

### **Примерные вопросы для семинара (ОК-3, ПК-3)**

#### Тема 1.

Вопросы для подготовки к семинару

1. Назовите известные вам аспекты категории «качество».
2. Раскройте содержание основных этапов осознания сущности категории «качество».
3. Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры.
4. Назовите основные аспекты качества, которые рассматривали в своих работах русские ученые.
5. Перечислите известные вам определения сущности категории «качество», данные зарубежными учеными.
6. Раскройте содержание современных подходов к определению качества, укажите достоинства и недостатки каждого из них.
7. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?

8. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000:2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия? 9. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.

10. Основываясь на содержании базовых положений философии У.Э. Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым, в следующие группы: - миссия организации;

- цели в области качества;

- преобразование философии менеджмента;

- работа в команде;

- совершенствование взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

11. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основе триады качества Дж. Джурана.

12. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.

13. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.

14. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им в рамках целевой программы «Качество»?

Темы для подготовки к дискуссии.

1. Оценка вклада известных представителей научной, классической школ управления, а также школы человеческих отношений в развитие теории и практики управления качеством.

2. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.

3. Сравнительная оценка подходов к управлению У. Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.

4. Основные положения японской школы управления качеством.

## Тема 2.

Вопросы и задания для подготовки к занятию.

1. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.

2. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях производящих: а) одежду; б) прохладительные напитки; в) деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?

3. Перечислите основные тенденции управления качеством в отечественной и зарубежной практике. Раскройте содержание данных тенденций применительно к деятельности отечественных предприятий и организаций.

4. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на Ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организаций?

## Тема 3.

Вопросы и задания для подготовки к семинару.

1. Охарактеризуйте основные условия участия в конкурсе на соискание премии У.Э. Деминга.

2. Раскройте содержание критериев модели премии У. Э. Деминга.

3. Перечислите основные этапы конкурса на соискание премии У. Э. Деминга. Какой из них, по вашему мнению, наиболее значим для организации–участницы конкурса?

4. Назовите важнейшие цели учреждения национальной премии США в области качества. В чем заключаются условия участия в конкурсе на соискание премии М. Болдриджа?

5. Отрадите сущность процедуры оценки претендентов на премию М. Болдриджа.

6. Раскройте содержание модели самооценки на соответствие критериям премии М. Болдриджа.

7. Дайте характеристику содержания модели делового совершенства.
8. Что отражают уровни делового совершенства?
9. Работая в команде, обсудите, каким образом критерии премий Деминга и Болдриджа могут быть использованы для самооценки деятельности: а) банка; б) больницы; в) университета.
10. Перечислите не менее трех причин, по которым за основу Премии Правительства РФ в области качества была взята модель делового совершенства.
11. Охарактеризуйте основные этапы проведения конкурса. Какой из этапов наиболее трудоемок для организации?
12. Раскройте содержание модели Премии Правительства РФ в области качества. Какие из критериев модели наиболее значимы и почему?
13. Работая в малых группах, обсудите, каким образом критерии Премии Правительства РФ в области качества могут быть использованы для самооценки деятельности: а) университета; б) гостиницы; в) торгового предприятия.

### **Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации**

#### **Перечень теоретических вопросов к зачету (примерный состав билетов) (ОК-3, ПК-3)**

##### **Билет 1**

1. Понятие и значение качества. Философия качества. История управления качеством.
2. Экспериментальная (пионерская) стратегия и маркетинг

##### **Билет 2**

1. Кибернетическая теория качества и системная парадигма качества
2. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности

##### **Билет 3**

1. Качество как экономическая категория
2. Понятие и составляющие затрат на качество

##### **Билет 4**

1. Классификация показателей качества продукции и услуг
2. Стадии жизненного цикла продукции («петля качества»)

##### **Билет 5**

1. Закономерность непрерывного совершенствования качества
2. Определение и управление затратами на обеспечение качества

##### **Билет 6**

1. Закон зависимости между спросом и предложением
2. Классификация затрат на обеспечение качества по функциональному и факторному признакам

##### **Билет 7**

1. Появление и развитие управления качеством
2. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM)

##### **Билет 8**

1. Эволюция содержания менеджмента качества
2. Элементы развития качества в системе управления организацией: модель качества

##### **Билет 9**

1. Управление качеством в общей системе менеджмента. Управление качеством и менеджмент качества: политэкономический анализ
2. Элементы развития качества в системе управления организацией: модель качества

##### **Билет 10**

1. Зарубежный опыт управления качеством

2. Международные стандарты качества ИСО серии 900

#### **Билет 11**

1. Российский опыт управления качеством
2. Восемь принципов менеджмента качества ИСО 9000 версии 2000 г.

#### **Билет 12**

1. Саратовская система бездефицитного изготовления продукции (БИП)
2. Система менеджмента качества

#### **Билет 13**

- 1 Рыбинская система научной организации труда, производства и управления (НОТПУ)
- 2 Анализ, оценка и контроль процессов системы менеджмента качества

#### **Билет 14**

1. Понятие, сущность и содержание конкуренции и конкурентоспособности
2. Стандартизация и сертификация продукции, услуг и систем менеджмента качества

#### **Билет 15**

1. Формула конкурентоспособности (КС) и условия обеспечения конкурентоспособности
2. Методы менеджмента качества

#### **Билет 16**

1. Стратегия конкурентной борьбы организаций
2. Российская премия качества

#### **Билет 17**

1. Структурная схема сил конкуренции М. Портера
2. Модели делового совершенства

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

#### **Критерии оценки знаний студентов на экзамене**

Оценки **«отлично»** заслуживает студент, *за реализацию всех необходимых компетенций* при ответах на вопросы экзаменационного билета: студент показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. Правильно решена задача. Соблюдаются нормы литературной и профессиональной речи, *подтвердив своими ответами сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС (высокий уровень).*

Оценки **«хорошо»** заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Задача решена с несущественными ошибками в расчетах. Студент *подтвердил своими ответами сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС, на достаточном уровне.*



**Оценка «удовлетворительно».** Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между государственными, политическими и экономическими явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, а имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи с существенными ошибками в расчетах. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной и профессиональной речи, демонстрируя тем самым *частичную (на среднем уровне) сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС.*

**Оценка «неудовлетворительно».** Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по программному материалу. Не раскрываются причинно-следственные связи между государственными, политическими и экономическими явлениями и событиями. Задача решена не верно. Имеются заметные нарушения норм литературной и профессиональной речи, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы, что *демонстрирует несформированность (низкий уровень) у выпускника соответствующих компетенций, предусмотренных ФГОС.*

### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

По дисциплине «Управление качеством» рабочим учебным планом предусмотрены следующие виды учебных занятий: лекции, практические, самостоятельная работа студентов.

Практические занятия являются логическим продолжением изучения той или иной темы дисциплины. Поэтому при подготовке к ним важно повторить теоретический материал по теме занятия, используя материалы лекций, рекомендуемые учебники и учебные пособия, нормативно-правовые документы, которые можно найти в правовой консультационной системе «Консультант плюс». Без такой целенаправленной самостоятельной работы студентам затруднительно выполнять практические задания, решать ситуационные задачи на практических занятиях, ориентированных на применение знаний нормативно-правовых документов по бухгалтерскому учету.

Непременным условием успешной учебной деятельности студентов является не только активная работа в аудитории, но и целенаправленная самостоятельная работа, предусмотренная учебным планом. Она призвана способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки информационно-эвристической и аналитической работы, а также ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике. В ходе самостоятельной работы студентам важно выработать навыки самостоятельного поиска источников информации, умелого их использования при доработке конспектов лекций, подготовке к семинарским и практическим занятиям и постепенно перейти от деятельности, выполняемой под руководством преподавателя, к деятельности, организуемой самостоятельно, к полной замене контроля со стороны преподавателя самоконтролем.

Самостоятельная работа студентов должна носить систематический характер.

Проработка учебного материала после проведенных лекционных занятий осуществляется по конспектам лекций с привлечением учебной и научной литературы, нормативных документов в соответствии со списком рекомендованной литературы к каждой изучаемой теме.

Первый шаг в самостоятельной работе студентов: после лекционного занятия в этот же день изучить конспект лекции и осмыслить прочитанное, выделить места, вызывающие дополнительные вопросы. Затем, обратившись к перечню рекомендованной, основной и дополнительной литературы по данной теме, дополнить конспект лекции, сделать необходимые выписки из нормативных документов; с помощью опорных

конспектов разобраться в примерах, приведенных в учебниках. В результате такой работы должно сложиться понимание основных вопросов темы.

Правильно и своевременно выполненная самостоятельная работа способствует развитию рациональных приемов познавательной деятельности в процессе изучения дисциплины «Управление качеством». В последующем, на практических занятиях, происходит углубление и расширение знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы, выясняются и все неясные вопросы. Самостоятельная работа не ограничивается только подготовкой к практическим занятиям. Она может продолжаться и в после их проведения. В этом случае она нацелена на более глубокое освоение учебной дисциплины «Управление качеством» сверх учебной программы.

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

**7.1. Перечень рекомендуемой литературы** (перечень литературы должен соответствовать литературе имеющейся в библиотеке и (или) в наших электронных библиотечных ресурсах)

### **Основная литература:**

1. **Управление качеством** : учеб. пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин ; под ред. Б.И. Герасимова. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 217 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/23589](http://www.dx.doi.org/10.12737/23589).
2. **Управление качеством** : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/18003](http://www.dx.doi.org/10.12737/18003).

### **Дополнительная литература:**

3. **Управление качеством**: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1
4. **Управление качеством**: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.: [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>] 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4
5. **Управление качеством** / Агарков А.П. - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с.: [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>] ISBN 978-5-394-02226-5

## **7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.sifbd.ru/fdo/budget>;
2. [http://www.bujet.ru/projects/budget\\_account/archive/02\\_2005/9.htm](http://www.bujet.ru/projects/budget_account/archive/02_2005/9.htm);
3. <http://www.glavbukh.ru>;
4. Налоговый навигатор: [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru);
5. <http://www.Клерк.Ру>;
6. <http://www.r23.nalog.ru>;
7. <http://www.buhqod.ru>.
8. <http://www.rbk.ru>
9. Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации <http://www.economy.gov.ru/>
10. Министерство финансов Российской Федерации <http://www1.minfin.ru/>
11. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>

12. Электронный портал по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам

<http://www.finboo.biz/>

#### **Электронные библиотечные ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система ГидроМетеоОнлайн- <http://elib.rshu.ru/>
2. Информация электронной библиотечной системы <http://znanium.com/>
3. Электронный каталог библиотеки РГГМУ [http://lib.rshu.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=108](http://lib.rshu.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108)
4. Издательство ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru/>

#### **Современные профессиональные базы данных**

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Федеральная государственная информационная система Национальная электронная библиотека (НЭБ). <https://rusneb.ru/>
3. Мультидисциплинарная реферативная и наукометрическая база данных Scopus компании Elsevier <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic#basic>
4. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science компании Clarivate Analytics [http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F4DWwm8nvkgneH3Gu7t&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F4DWwm8nvkgneH3Gu7t&preferencesSaved=)

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

#### **Программное обеспечение:**

1. Операционная система Windows XP, Microsoft Office 2007
2. Программы электронных таблиц Excel
3. Текстовый редактор Word
4. Программа для создания презентаций Power Point
5. Программа распознавания текста FineReader

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс.

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

Лекционные аудитории оборудованы видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, персональным компьютером с выходом в сеть Интернет; помещения для проведения семинарских и практических занятий оборудованы учебной мебелью; библиотека имеет рабочие места для студентов; компьютерные классы оснащены видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, персональными компьютерами с выходом в сеть Интернет.

### **9. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

### Аннотация рабочей программы «Управление качеством»

Дисциплина «Управление качеством» является одной из базовых дисциплин.) по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 "Менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент». Дисциплина реализуется в филиале ФГБОУ ВО «РГГМУ» в г. Туапсе.

Дисциплина нацелена на формирование общекультурных ОК-3 и профессиональной ПК-3 компетенции выпускника.

#### **Содержание дисциплины.**

Управление качеством представляет собой научное направление, изучающее теорию и практику управления применительно к области качества. Предметом изучения дисциплины является совокупность теоретических, методических и практических вопросов управления качеством. Учебная дисциплина рассматривает основные концепции и методы управления качеством при производстве и продаже товаров и услуг, создание и функционирование систем качества, а также внедрение системы менеджмента качества на предприятиях.

Программа направлена на формирование у слушателей понимания того, что управление качеством основывается, во-первых, на принципах удовлетворенности потребителей, а во-вторых, что в управлении качеством важен системный подход. В программе рассматриваются различные концепции качества, а сама программа базируется на концепции всеобщего управления качеством (Total Quality Management) - общеорганизационного метода непрерывного повышения качества всех организационных процессов, производства и сервиса и, как следствие этого, - построение системы менеджмента качества на предприятии.

Программа содержит следующие разделы:

1. Исторический, смысловой и философский аспекты управления качеством
2. Эволюционное развитие управления качеством
3. Конкуренция, конкурентоспособность и качеством
4. Экономические проблемы управления качеством
5. Средства, методы и инструменты управления качеством

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля/аттестации: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, контрольных работ, семинаров и промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Заочная форма обучения: Контактная работа составляет 8 часов: 2 – лекции, 6 – практические, контроль – 9 часов, самостоятельная работа – 127 часов.