



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Кафедра менеджмент факультета управления

Образовательная программа  
38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки  
Производственный менеджмент

Уровень высшего образования  
бакалавриата

Форма обучения  
очная, заочная

Статус дисциплины: вариативная

**Махачкала, 2020 год**

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02. Менеджмент (уровень бакалавриат) от 12 января 2016 г. № 7

Разработчик (и): кафедра «Менеджмент» к.э.н., доц. Труба Л.А.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

На заседании кафедры «Менеджмент» от «10» 03 2020 г., протокол №10

и.о.зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Магомедбеков Г.У.

На заседании Методической комиссии факультета управления от «13» 03 2020 г., протокол №10

Председатель \_\_\_\_\_ Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением от «23» 03. 2020г.

\_\_\_\_\_ Гасангаджиева А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02. Менеджмент (уровень бакалавриат) от 12 января 2016 г. № 7

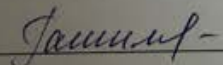
Разработчик (и): кафедра «Менеджмент» к.э.н., доц. Труба Л.А.

Рабочая программа дисциплины одобрена:


На заседании кафедры «Менеджмент» от «10» 03 2020 г., протокол №10

и.о.зав.кафедрой  Магомедбеков Г.У.

На заседании Методической комиссии факультета управления от «13» 03 2020 г., протокол №10

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением от «23» 03. 2020г.

 Гасангаджиева А.Г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1.Цели освоения дисциплины**
- 2.Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**
- 3.Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)**
- 4.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**
- 5.Образовательные технологии**
- 6.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**
- 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**
- 8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**
- 9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**
- 10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**
- 11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**
- 12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» входит в вариативную часть обязательных дисциплин образовательной программы бакалавриата по направлению 38.03.02 – Менеджмент, профиль Менеджмент.

Дисциплина реализуется на факультете Управления кафедрой Менеджмента.

Содержание курса включает изучение основных подходов, методов и моделей систем менеджмента качества; стандартов и систем сертификации продукции и услуг; методов управления затратами на качество.

Дисциплина «Управление качеством» изучается одновременно с курсами «Экономическая теория», «Математика», «Этика менеджмента», «Зарубежный опыт правления».

Дисциплина нацелена на формирование следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника: **ОПК -7, ПК- 3, ПК-8, ПК-11.**

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе 72 академических часов по видам учебных занятий:

Семестр	Учебные занятия						СРС	Форма промежуточной аттестации
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Всего	из них						
Лекции		Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации			
<b>1</b>	<b>72</b>	<b>24</b>		<b>16</b>			<b>32</b>	<b>зачет</b>

## 1. Цели освоения дисциплины

Курс дисциплины «Управление качеством» представляет собой изложение научно-теоретических, методологических и организационных основ управления качеством.

**Познавательная цель курса** состоит в формировании у студентов знаний, навыков и умений по применению методов оценки уровня качества продукции (товаров), процессов и услуг, методов системного обеспечения, улучшения качества и управления им.

**Практическая цель курса** состоит в том, что в результате изучения выпускники должны уметь разрабатывать политику обеспечения качества на предприятии; классифицировать и оценивать затраты на качество товаров; использовать нормативную базу управления качеством.

**Основными задачами курса являются:**

- изучение теоретических основ количественной оценки уровня качества продукции, процессов и услуг;
- освоение методов оценки качества разнородной продукции;
- изучение планирования повышения уровня качества продукции;
- изучение основных приемов и методов управления качеством при проектировании, производстве, обращении и эксплуатации продукции.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Управление качеством» входит в профессиональный цикл вариативной части (Б3.В6) обязательных дисциплин образовательной программы бакалавриата 38.03.02 – «Менеджмент».

Дисциплина «Управление качеством» изучается одновременно с курсами «Экономическая теория», «Математика», «Этика менеджмента», «Зарубежный опыт правления».

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

Код компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
<b>ОПК-7</b>	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований	<b>Знает:</b> цели и задачи дисциплины, ее взаимосвязь с другими курсами специальности «Менеджмент»; основы законодательства в данной области деятельности; основные теоретические и практические положения менеджмента качества, его инструментарий применительно к практике деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением

	информационной безопасности	информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности <b>Умеет:</b> грамотно и эффективно проводить поиск, отбор, обработку и использование источников информации с целью самоорганизации и самообразования <b>Владеет:</b> основными приемами управленческой деятельности для решения стандартных задач повышения качества выпускаемой продукции
<b>ПК-3</b>	Владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	<b>Знает:</b> основные теоретические и практические положения менеджмента качества, его инструментарий применительно к практике управления выпуском высококачественной продукции, при решении практических задач организации; существующие стандарты и системы сертификации продукции и услуг <b>Умеет:</b> применять изученные подходы, методы и модели систем менеджмента качества на практике; экономически обосновывать решения в области качества <b>Владеет:</b> навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества
<b>ПК-8</b>	Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	<b>Знает:</b> основные приемы управленческой деятельности в процессе совершенствования менеджмента качества в организации; показатели и категории затрат на качество; методы управления затратами на качество. <b>Умеет:</b> документально оформить решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; использовать существующие стандарты и системы сертификации в практической деятельности <b>Владеет:</b> инструментальными средствами

		оценки качества и эффективности систем менеджмента качества; навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества
<b>ПК-11</b>	Владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	<b>Знает:</b> основные подходы, методы и модели систем менеджмента качества; приемы управленческой деятельности в процессе совершенствования качества работы организации; систему менеджмента качества для обеспечения конкурентоспособности выпускаемой продукции <b>Умеет:</b> проводить комплексный анализ проблемных ситуаций, выделять возможные варианты действий, мотивируя их; определять и соизмерять затраты на качество с достигнутым уровнем качества  <b>Владеет:</b> основами менеджмента качества; методикой принятия решений как логическим процессом; принципами распределения организационной ответственности за выпуск некачественной продукции; умением наладить внутренний документооборот организации в области качества

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы,

72 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

**Форма обучения: очная**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
<b>Модуль 1. Качество как объект управления</b>									
1	Тема 1.1. Основы управления качеством	1	1	2				2	Опрос, оценка выступлений



2	<b>Тема 1.2.</b> Качество и конкурентоспособность продукции	1	2	2				2	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
3	<b>Тема 1.3.</b> Показатели качества продукции	1	3	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка конспекта
4	<b>Тема 1.4.</b> Методы оценки качества продукции	1	4	2	2			2	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
5	<b>Тема 1.5.</b> Возникновение и развитие УКП как области знания и предмета практической деятельности	1	5	2	2			2	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
6	<b>Тема 1.6.</b> Управление качеством продукции на предприятии	1	6	2	2			4	Фронтальный опрос, решение задач, тестирование, защита рефератов
	<b>Итого по модулю 1:</b>	<b>36</b>		<b>12</b>	<b>8</b>			<b>16</b>	<b>тестирование</b>
<b>Модуль 2. Системный подход к управлению качеством продукции</b>									
7	<b>Тема 2.1.</b> Модели управления качеством в странах с развитой рыночной экономикой	1	7	2				6	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
8	<b>Тема 2.2.</b> Экономика управления качеством	1	8	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
9	<b>Тема 2.3.</b> Системность категории «качество»	1	9	2				4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
10	<b>Тема 2.4.</b> Проектирование и организация систем УК	1	10	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
11	<b>Тема 2.5.</b> Опыт внедрения системы менеджмента качества на отечественных предприятиях	1	11	2	2			4	Фронтальный опрос, Проверка заданий.

12	Тема 2.6.Новая парадигма управления качеством продукции	1	12	2	2		4	Фронтальный опрос, решение задач, тестирование, защита рефератов
	<b>Итого по модулю 2:</b>	<b>36</b>		<b>12</b>	<b>8</b>		<b>16</b>	<b>тестирование</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>		<b>24</b>	<b>16</b>		<b>32</b>	<b>зачет</b>

**Форма обучения: заочная**

НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМ	Количество часов			
	Всего	в том числе		
		Лекции	Практ. занятия	Самост. работа
Тема 1. Основы управления качеством	7	1		6
Тема 2.. Показатели качества продукции	9	1		8
Тема 3.Управление качеством продукции на предприятии	8	1	1	6
Тема 4.Модели управления качеством в странах с развитой рыночной экономикой	10	1	1	8
Тема5.Системность категории «качество»	9		1	8
Тема 6.Опыт внедрения системы менеджмента качества на отечественных предприятиях	10	1	1	8
Тема 7. Проектирование и организация систем УК	9		1	8
Тема 8.Новая парадигма управления качеством продукции	10	1	1	8
<b>ИТОГО:зачет</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>60</b>

**4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).**

**4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине.**

***Модуль 1. Качество как объект управления***

Тема1.1. Основы управления качеством

Понятие «качество» и «качество продукции». Понятие «свойство» и «свойство продукции». Генезис понятия «качество». Место качества в производстве и экономике. Объекты качества и их классификация. Общественные потребности и качество продукции.

***Тема 1.2. Качество и конкурентоспособность продукции***

Понятие конкурентоспособности. Соотношение цены и качества. Уровни конкурентоспособности: конкурентоспособность товара, предприятия, отрасли, страны. Аспекты конкурентоспособности

(коммерческий аспект, нормативно-правовой аспект, технико-экономический аспект). Методики оценки конкурентоспособности продукции, предприятия, страны.

### *Тема 1.3. Показатели качества продукции*

Качество как техническая и как экономическая категория. Показатели качества. Классификация показателей качества продукции. Системы показателей качества. Техническое качество. Экономические показатели качества. Методы определения показателей качества и испытания продукции. Оптимизация показателей качества.

### *Тема 1.4. Методы оценки качества продукции*

Понятие «экономически оптимальное качество». Квалиметрия как наука. Ее роль, методы и области практического применения. Метрология и качество продукции. Оценка уровня качества. Методы оценки качества продукции: дифференциальный, комплексный и смешанный. Их суть и особенности. Коэффициент весомости показателя качества продукции. Индекс качества. Индекс дефектности.

### *Тема 1.5. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности*

Становление и развитие менеджмента качества. Взаимосвязь общегенерального менеджмента и менеджмента качества. Взаимосвязь менеджмента качества с другими научными дисциплинами (производственным менеджментом, маркетингом, патентно-лицензионной деятельностью и т. д.).

Интеллектуальная собственность в управлении качеством. Ф. Тейлор (внедрение метода контроля точности размера отверстий с помощью калибров); А. Файоль (функция контроля); Г. Форд (применение стандартизации и унификации); д-р Шухардт (разработка контрольных карт); возникновение кружков качества.

### *Тема 1.6. Управление качеством продукции на предприятии*

Качество как элемент интенсификации производства. Факторы обеспечения качества. Условия обеспечения качества. Качество как объект управления. Понятие «управление качеством продукции». Цели и задачи управления качеством продукции. Программа управления качеством. Функции управления качеством продукции. Внешние и внутренние целевые установки управления качеством. Статистические методы управления качеством.

Механизм управления качеством продукции. Основные методы управления качеством: организационные, экономические, социально-психологические, технико-организационные. Основные положения теории измерений в управлении качеством. Специальные функции управления качеством продукции. Человек в системе управления качеством. Контроль за качеством продукции.

## *Модуль 2. Системный подход к управлению качеством продукции*

## *Тема 2.1. Модели управления качеством в странах с развитой рыночной экономикой*

Зарубежный опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, Японии. Европейский опыт управления качеством. Принципы управления качеством на предприятиях рыночного типа. Научно-обоснованные нормы и показатели качества. Пирамида качества и пирамида успеха. Фактор качества – важнейшее условие завоевания рынка. Устойчивые системы управления качеством продукции. Качество трудовой жизни. Опыт США и Канады в организации работ по качеству продукции. Роль Японии в совершенствовании менеджмента по качеству. Германская модель управления качеством продукции. Шведская модель управления качеством продукции.

Международная стандартизация и развитие международной торговли и сотрудничества. Международная стандартизация ИСО серии 9000 на системы качества.

### *Тема 2.2. Экономика управления качеством*

Экономические проблемы качества. Критерии эффективности управления качеством продукции. Взаимосвязь затрат и результатов в системах управления качеством. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством. Методологические основы определения экономической эффективности систем управления качеством. Результативность систем управления качеством. Риски, издержки, прибыль систем управления качеством. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции.

В результате изучения курсового модуля ожидается, что у студента должны сформироваться практические навыки разработки систем менеджмента качества организации и решения конкретных задач различной сложности в области управления качеством продукции.

### *Тема 2.3. Системность категории «качество»*

Понятие «система управления качеством продукции». Система управления качеством продукции как подсистема управления производством. Классификация систем управления качеством на уровне фирмы: управление качеством исследований и разработок; управление качеством технологического процесса; управление качеством логистики; управление качеством маркетинга; управление качеством обслуживания; управление качеством утилизации.

Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции. Цели организации систем управления качеством и их взаимосвязь с факторами, влияющими на качество продукта. Функция соответствия систем качества потребностям фирмы и потребителя: два взаимосвязанных аспекта. Определители системы качества. Эффективность качества. Особенность системного подхода к управлению качеством.

### *Тема 2.4. Проектирование и организация систем управления качеством*

Международные требования к системам управления качеством. Сертификация в управлении качеством продукции. Основные элементы систем управления качеством. Уровневая иерархия структур управления качеством. Элементы структуры систем управления качеством: организационная структура, ресурсы и персонал, обязанности и полномочия в области качества, программы качества. Этапы и последовательность проектирования систем управления качеством. Организация систем управления качеством.

Роль стандартов в управлении качеством. Организационно-правовые основы стандартизации и управления качеством. Закон Российской Федерации «О стандартизации».

Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений». Основные виды метрологической деятельности. Обеспечение единства измерений.

*Тема 2.5. Опыт внедрения системы менеджмента качества на отечественных предприятиях*

Зарождение элементов управления качеством в России. Развитие контроля качества. Разработка методов оценки качества продукции. Разработка системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).

Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Нормативные документы по сертификации. Элементы и участники сертификации. Сертификация систем качества и производств. Маркировка товаров.

Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасность товаров (работ, услуг).

*Тема 2.6. Новая парадигма управления качеством продукции*

Трансформация отношения к вопросам качества в мировой практике. Экономический подход к вопросам управления качеством продукции. Политика 100 процентного уровня качества. Всеобщее тотальное качество. «Качество важнее цены». Политика соотношения затрат по обеспечению качества. Заданный уровень качества. Тактический подход к качеству. Оптимальный уровень качества. Контроль за качеством продукции на государственном уровне. Связь между качеством и глобализацией. Новые подходы к пониманию значимости качества для развития экономики и безопасности государства и всего человечества.

**4.3.2. Содержание практических(и если есть лабораторных) занятий по дисциплине.**

***Модуль 1. Качество как объект управления***

**Тема 1.1. Основы управления качеством**

1. Понятие «качество» и «качество продукции».
2. Понятие «свойство» и «свойство продукции».
3. Генезис понятия «качество». Место качества в производстве и экономике.
4. Объекты качества и их классификация.
5. Общественные потребности и качество продукции.
6. Наука о качестве продукции: ее связь с другими науками, направления, практическая значимость.

### **Тема 1.2. Качество и конкурентоспособность продукции**

1. Понятие конкурентоспособности. Соотношение цены и качества.
2. Уровни конкурентоспособности: конкурентоспособность товара, предприятия, отрасли, страны.
3. Аспекты конкурентоспособности (коммерческий аспект, нормативно-правовой аспект, технико-экономический аспект).
4. Методики оценки конкурентоспособности продукции, предприятия, страны.

### **Тема 1.3. Показатели качества продукции**

1. Качество как техническая и как экономическая категория.
2. Показатели качества. Классификация показателей качества.
3. Системы показателей качества.
4. Техническое качество.
5. Экономические показатели качества.

### **Тема 1.4. Методы оценки качества продукции**

1. Понятие «экономически оптимальное качество».
2. Квалиметрия как наука. Ее роль, методы и области практического применения.
3. Метрология и качество продукции.
4. Оценка уровня качества.
5. Методы оценки качества продукции: дифференциальный, комплексный и смешанный. Их суть и особенности.
6. Коэффициент весомости показателя качества продукции. Индекс качества. Индекс дефектности.

### **Тема 1.5. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности**

1. Становление и развитие менеджмента качества.

2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Взаимосвязь менеджмента качества с другими научными дисциплинами (производственным менеджментом, маркетингом, патентно-лицензионной деятельности и т. д.).
3. Основоположники научного подхода к управлению качеством продукции (Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Форд и др.)
4. Кружки качества.

#### **Тема 1.6. Управление качеством продукции на предприятии**

1. Качество как элемент интенсификации производства.
2. Факторы и условия обеспечения качества.
3. Понятие «управление качеством продукции».
4. Цели и задачи управления качеством продукции.
5. Функции управления качеством продукции.
6. Основные методы управления качеством: организационные, экономические, социально-психологические, технико-организационные.
7. Специальные функции управления качеством продукции.
8. Контроль за качеством продукции.

#### ***Модуль 2. Системный подход к управлению качеством продукции***

##### **Тема 2.1. Модели управления качеством в странах с развитой рыночной экономикой**

1. Принципы управления качеством на предприятиях рыночного типа.
2. Научно-обоснованные нормы и показатели качества. Пирамида качества и пирамида успеха.
3. Фактор качества – важнейшее условие завоевания рынка.
4. Устойчивые системы управления качеством продукции.
5. Опыт США и Канады в организации работ по качеству продукции.
6. Роль Японии в совершенствовании менеджмента по качеству.
7. Германская модель управления качеством продукции.
8. Шведская модель управления качеством продукции.

##### **Тема 2.2. Экономика управления качеством**

1. Критерии эффективности управления качеством продукции. Взаимосвязь затрат и результатов в системах управления качеством.
2. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством.
3. Методологические основы определения экономической эффективности систем управления качеством.
4. Результативность систем управления качеством. Риски, издержки, прибыль систем управления качеством.

5. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции.

### **Тема 2.3. Системность категории «качество»**

1. Понятие «система управления качеством продукции».
2. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции.
3. Цели организации систем управления качеством и их взаимосвязь с факторами, влияющими на качество продукта.
4. Функция соответствия систем качества потребностям фирмы и потребителя: два взаимосвязанных аспекта.
5. Эффективность качества.

### **Тема 2.4. Проектирование и организация систем управления качеством**

1. Международные требования к системам управления качеством.
2. Сертификация в управлении качеством продукции.
3. Элементы структуры систем управления качеством: организационная структура, ресурсы и персонал, обязанности и полномочия в области качества, программы качества.
4. Этапы и последовательность проектирования систем управления качеством.
5. Организация систем управления качеством.
6. Стандартизация по качеству.

### **Тема 2.5. Опыт внедрения системы менеджмента качества на отечественных предприятиях**

1. Общие сведения о системе менеджмента качества (СМК).
2. Разработка и развитие СМК на промышленных предприятиях.
3. Структура СМК.
4. Разработка целей предприятия в области качества.

### **Тема 2.6. Новая парадигма управления качеством продукции**

1. Трансформация отношения к вопросам качества в мировой практике.
2. Экономический подход к вопросам управления качеством продукции.
3. Заданный уровень качества.
4. Оптимальный уровень качества.
5. Контроль за качеством продукции на государственном уровне.



6. Связь между качеством и глобализацией. Новые подходы к пониманию значимости качества для развития экономики и безопасности государства и всего человечества.

### **5. Образовательные технологии**

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;

- использование кейс–метода (проблемно–ориентированного подхода), то есть анализ и обсуждение в микрогруппах конкретной деловой ситуации из практического опыта управленческой деятельности в области менеджмента качества отечественных и зарубежных компаний;

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;

- решение задач по разработке политики в области качества; организации работ по качеству; анализа факторов, влияющих на качество продукции; анализа качества продукции с использованием статистических методов управления качеством продукции;

- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

Предусмотрены также встречи с представителями предпринимательских структур и мастер-классы специалистов.

### **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Управление качеством» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы:

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
<b>Модуль 1. Качество как объект управления</b>		
<i>Тема 1.1.</i> Основы управления качеством	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата.
<i>Тема 1.2.</i> Качество и конкурентоспособность продукции	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка тестов.
<i>Тема 1.3.</i> Показатели качества продукции	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
<i>Тема 1.4.</i> Методы оценки качества продукции	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
<i>Тема 1.5.</i> Возникновение и развитие УКП как области знания и предмета практической деятельности	Проработка учебного материала, обработка аналитических данных, подготовка докладов к участию в тематических дискуссиях, работа с вопросами для самопроверки, обработка статистических данных	Выступление на семинаре по вопросам Высказывание позиций по вопросам
<i>Тема 1.6.</i> Управление качеством продукции на предприятии	Проработка учебного материала, обработка аналитических данных, подготовка докладов к участию в тематических дискуссиях, работа с вопросами для самопроверки, обработка статистических данных	Выступление на семинаре по вопросам Высказывание позиций по вопросам
<b>Модуль 2. Системный подход к управлению качеством продукции</b>		
<i>Тема 2.1.</i> Модели УК в странах с развитой рыночной экономикой	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
<i>Тема 2.2.</i> Экономика управления качеством	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
<i>Тема 2.3.</i> Системность категории «качество»	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
<i>Тема 2.4.</i> Проектирование и организация систем управления качеством	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.

<b>Тема 2.5.</b> Системы менеджмента качества в России	Проработка учебного материала, обработка аналитических данных, подготовка докладов к участию в тематических дискуссиях, работа с вопросами для самопроверки, обработка статистических данных	Выступление на семинаре по вопросам Высказывание позиций по вопросам
<b>Тема 2.6.</b> Новая парадигма управления качеством продукции	Проработка учебного материала, обработка аналитических данных, подготовка докладов к участию в тематических дискуссиях, работа с вопросами для самопроверки, обработка статистических данных	Деловая игра на тему: «Управление качеством на предприятии»

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

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

Код компетенции из ФГОС ВО	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ПООП при наличии)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
<b>ОПК-7</b>		<b>Знает:</b> цели и задачи дисциплины, ее взаимосвязь с другими курсами специальности «Менеджмент»; основы законодательства в данной области деятельности; основные теоретические и практические положения менеджмента качества, его инструментарий применительно к практике деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности <b>Умеет:</b> грамотно и эффективно проводить поиск,	Устный и письменный опрос, подготовка докладов, написание рефератов, тестирование

		<p>отбор, обработку и использование источников информации с целью самоорганизации и самообразования</p> <p><b>Владеет:</b> основными приемами управленческой деятельности для решения стандартных задач повышения качества выпускаемой продукции</p>	
<b>ПК-3</b>		<p><b>Знает:</b> основные теоретические и практические положения менеджмента качества, его инструментарий применительно к практике управления выпуском высококачественной продукции, при решении практических задач организации; существующие стандарты и системы сертификации продукции и услуг</p> <p><b>Умеет:</b> применять изученные подходы, методы и модели систем менеджмента качества на практике; экономически обосновывать решения в области качества.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества</p>	<p>Устный и письменный опрос, подготовка докладов, написание рефератов, решение задач, тестирование</p>
<b>ПК-8</b>		<p><b>Знает:</b> основные приемы управленческой деятельности в процессе совершенствования менеджмента качества в организации; показатели и категории затрат на качество; методы управления затратами на качество.</p> <p><b>Умеет:</b> документально оформить решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; использовать существующие стандарты и системы сертификации в практической деятельности</p> <p><b>Владеет:</b> инструментальными средствами оценки качества и эффективности систем менеджмента качества; навыками экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества</p>	<p>Устный и письменный опрос, подготовка докладов, написание рефератов, решение задач, тестирование</p>
<b>ПК-11</b>		<p><b>Знает:</b> основные подходы, методы и модели систем менеджмента качества; приемы управленческой деятельности в процессе совершенствования качества работы организации; систему менеджмента качества для обеспечения конкурентоспособности</p>	<p>Устный и письменный опрос, подготовка докладов, написание</p>

	<p>выпускаемой продукции</p> <p><b>Умеет:</b> проводить комплексный анализ проблемных ситуаций, выделять возможные варианты действий, мотивируя их; определять и соизмерять затраты на качество с достигнутым уровнем качества</p> <p><b>Владеет:</b> основами менеджмента качества; методикой принятия решений как логическим процессом; принципами распределения организационной ответственности за выпуск некачественной продукции; умением наладить внутренний документооборот организации в области качества</p>	<p>рефератов, решение задач, тестирование</p>
--	---	---

## 7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме зачета.

### *Тематика рефератов:*

Изучение дисциплины «Управление качеством» предполагает проведение лекций, семинарских и практических занятий, выполнение рефератов и самостоятельную работу студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине заключается в изучении рекомендуемой литературы и нормативных актов, переданной на самостоятельное изучение, изучений примеров из практики, подготовке научных докладов, а также рефератов.

Выполнение реферата направлено на изучение студентами актуальных вопросов, связанных с разработкой политики предприятия в области качества, формирование у студентов навыков критического осмысления действительности и выработку на основе анализа самостоятельных управленческих решений.

Реферат - письменная аналитическая работа, предусмотренная учебным планом по одному из актуальных вопросов теории или практики в рамках учебной дисциплины.

Каждому студенту предоставляется право выбора темы реферата из рекомендованного кафедрой списка. При выборе темы необходимо учитывать наличие источниковой базы, начальные знания по теме, опыт практической работы, личный интерес к анализу избираемой проблемы. Определившись с темой, найти учебную, научную литературу, статьи в журналах. Прежде чем приступить к изложению материала, студент должен продумать план написания реферата, выработать строгую логику изложения, проработать аргументацию к основным теоретическим положениям, сформулировать возможные выводы по каждому разделу, чтобы в заключительной части текста можно было представить обобщенные выводы по теме, обеспечивающие смысловую завершенность исследования.

Реферат состоит из введения, основной части и заключения, а также списка использованной литературы. Как правило, во введении раскрывается актуальность темы, объект и предмет анализа, цель и задачи исследования проблемы. В основной части определяются ключевые

понятия, их связи и отношения, формулируются основные положения, вытекающие из анализа научных источников, юридических и иных документов, материалов практики. В заключении подводятся итоги авторского исследования, делаются выводы, предлагаются практические рекомендации по исследуемой проблеме. Объем реферата - не более 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервал.

### **Тематика рефератов**

1. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности.
2. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях
3. Разработка предложений по улучшению качества продукции на конкретном предприятии.
4. Разработка политики в области качества продукции для предприятий.
5. Внедрение системного подхода к управлению качеством продукции на предприятии.
6. Создание систем качества на предприятиях с учетом рекомендаций международных стандартов ISO серии 9000.
7. Методики исследования (анализа) качества продукции. Анализ брака, расчет потерь от брака.
8. Использование статистических методов в управлении качеством продукции на предприятии.
9. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции на предприятии.
10. Экономическая оценка работы по сертификации продукции и систем качества.
11. Исследование взаимосвязи качества и конкурентоспособности продукции.
12. Тотальное управление качеством продукции на предприятии. Становление, современное состояние, тенденции развития.
13. Деятельность по стандартизации на предприятии. Разработка стандартов.
14. Проведение сертификации продукции и систем качества.
15. Порядок проведения сертификации, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции и услуг.
16. Совершенствование управления качеством продукции на предприятии.
17. Исследование менеджмента качества на предприятии.
18. Анализ технического контроля продукции на предприятии.
19. Принципы и функции управления качеством продукции.
20. Кружки качества на предприятии.
21. Изучение зарубежного опыта управления качеством продукции.
22. Изучение отечественного опыта управления качеством продукции.
23. Анализ качества продукции на предприятии.
24. Оценка уровня качества продукции. Методы определения показателей качества продукции.
25. Организационная основа метрологического обеспечения. Международное сотрудничество в области метрологии.

26. Премии в области качества. Национальные премии США, Японии, Европы, России.
27. Закон РФ «О техническом регулировании». Основные положения.
28. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные положения.
29. Закон РФ «О стандартизации». Основные положения.
30. Государственная защита прав потребителей. Влияние общественности на решение проблемы качества.

### **Образец тестового задания**

Примерный вариант тестовых заданий для текущего, промежуточного и итогового контроля

#### *Модуль 1. Качество как объект управления*

1. Качество продукции - это категория
  - а) экономическая и техническая;
  - б) экономическая и технологическая
  - в) экологическая и социальная;
  - г) экономическая и экологическая
2. Понятие "качество продукции" - это
  - а) совокупность свойств продукции;
  - б) надежность и долговечность продукции
  - в) экономическая эффективность от эксплуатации продукции
  - г) техническая характеристика продукции
3. \_\_\_\_\_ (столбиковая диаграмма) – инструмент, позволяющий зрительно оценить закон распределения величины разброса данных, а также решить, на чем следует сфокусировать внимание для целей улучшения процесса
4. Что вкладывается в понятие качества?
  - а) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять потребности;
  - б) технические характеристики товара (изделия)
  - в) проявление свойств изделия в процессе эксплуатации
5. Автором первого философского определения понятия «качество» является \_\_\_\_\_
6. При проведении технических оценок термин «качество» применяет при:
  - а) сравнении объектов с целью выявления степени превосходства
  - б) количественной статистической оценки;
  - в) проведении точной технической оценки
  - г) проведении экономической оценки
7. \_\_\_\_\_ качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
8. Свойство продукции - это
  - а) объективная особенность продукции, проявляющаяся при ее создании и эксплуатации
  - б) категория, обуславливающая различия и схожесть предмета с другими
  - в) внешняя характеристика предметов
  - г) способность продукции удовлетворять требованиям потребителя
9. Качество продукции - это элемент
  - а) интенсификации;
  - б) экстенсификации;
  - в) унификации;
  - г) эксплуатации
10. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким (название принципа)
11. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это
  - а) мотиваторы;
  - б) безопасность;
  - в) заработная плата;
  - г) факторы гигиены
12. Объектом качества может быть
  - а) деятельность или процесс;
  - б) продукция;
  - в) организация
  - г) система
  - д) отдельное лицо

13. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это
- а) цель управления качеством;
  - б) управление качеством
  - в) система менеджмента качества;
  - г) жизненный цикл продукта
14. Экономически оптимальное качество – это (ответ на вопрос)
15. Какой из указанных шагов не относится к методологии ситуационного подхода к управлению качеством
- а) руководитель должен пойти на риск, как это делали в похожих ситуациях
  - б) нужно проанализировать сильные и слабые стороны каждого подхода, предвидеть последствия;
  - в) необходимо уметь увязать приемы и конкретную ситуацию
  - г) необходимо правильно интерпретировать ситуацию
16. Согласно процессному подходу управление качеством - это
- а) процесс, т.е. серия непрерывных действий, называемых функциями
  - б) разработка целей и задач организации и путей их реализации
  - в) целенаправленные действия на стимулирование персонала организации
  - г) реализация потребностей признания и самовыражения менеджера
17. Какие из перечисленных факторов влияют на выбор методов управления качеством
- а) цель и масштаб управления;
  - б) качество персонала и наличие средств управления;
  - в) социально- экономические условия;
  - г) нет правильных вариантов
18. \_\_\_\_\_ в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ответ на вопрос)
19. Какие из перечисленных методов не являются методами управления качеством
- а) онтологические;
  - б) социально-психологические
  - в) экономические;
  - г) организационно-распорядительные
20. Диаграмма \_\_\_\_\_ – разновидность столбиковой диаграммы, применяемой для наглядного отображения рассматриваемых факторов в порядке уменьшения (возрастания) их значимости; позволяет выявить главные причины явлений (например, основные причины брака)
21. Какой из принципов управления качеством не относится к общим
- а) принцип системности и комплексности;
  - б) принцип целенаправленности
  - в) принцип компетентности;
  - г) принцип иерархичности
22. Какой из принципов управления качеством не относится к частным (специфическим) принципам
- а) принцип стимулирования;
  - б) принцип делегирования полномочий
  - в) принцип мотивации
23. Передача руководителем части своих служебных функций подчиненным без активного вмешательства в их действия - это основной смысл
- а) принципа делегирования полномочий;
  - б) принципа стимулирования
  - в) принципа системности и комплексности;
  - г) принципа компетентности
24. \_\_\_\_\_ улучшение качества продукции – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования потребителей. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель
25. Одно из основных свойств принципа системности - синергичность – это
- а) однонаправленность действий, интеграция усилий в системе, которые приводят к возрастанию (умножению) конечного результата
  - б) несовпадение цели организации с целями входящих в нее частей
  - в) управляющие действия или стихийные процессы, направленные на умножение эффективности системы
  - г) стремление человека к познанию будущего, также стремление к тому, чтобы оно легко перешло в реальность
26. Какая из функций управления качеством относится к общим
- а) контроль;
  - б) анализ внешней среды;
  - в) принятие решений
  - г) прогнозирование



## Модуль 2 Системный подход к управлению качеством продукции

1. Система управления – это:

- а) совокупность звеньев, в которых сгруппированы функции и полномочия управления и связи между звеньями, необходимых для осуществления воздействия;
- б) множество элементов, находящихся в отношениях и связях между собой, которое образует определенную целостность, единство;
- в) последовательность и комбинация действий, составляющих формирование воздействия во времени и пространстве
- г) связи людей и социальных групп по полномочиям управления, их соподчиненности друг другу в процессе совместной трудовой деятельности.

2. Системный подход в управлении качеством в России начал осуществляться в:

- а) 1955 г.; б) 1985 г.; в) 1975 г.; г) 1965 г.; д) 1945 г.

3. Какой из факторов не принимает участие в формировании системы управления:

- а) межличностные отношения сотрудников
- б) полномочия; в) информация; г) технические средства

4. Какой из принципов построения системы управления является неверным

- а) формализация; б) адаптивность; в) рациональность; г) эффективность контроля

5. Система – это:

- а) целостный комплекс взаимосвязанных элементов, имеющий особое единство с окружающей средой и представляющий собой элемент системы наиболее высокого порядка

- б) сложное единство, сформулированное многими, как правило, различными факторами и имеющее общий план или служащее для достижения общей цели

- в) соединение объектов, объединенных регулярным взаимодействием или взаимозаменяемостью; г) все вышеперечисленные варианты неверны

6. Укажите недостаток системного подхода к управлению

- а) не всегда можно определить наиболее важные элементы системы
- б) однозначно невозможно сказать открытая ли система или закрытая
- в) системное мышление абстрагирует от объективной реальности
- г) нельзя изменять часть системы, так как это приведет к разрушению данной системы

7. Система \_\_\_\_\_ качества - это система, позволяющая управлять качеством производства продукции на любом предприятии (вписать слово)

8. Сколько основных принципов системы менеджмента качества определяет стандарт ИСО 9000

- а) 8; б) 7; в) 6; г) 5

9. Основные принципы системы менеджмента качества

- а) ориентация на потребителя; б) лидерство или роль руководства
- в) вовлечение персонала компании; г) развитие маркетинга

10. Основные принципы системы менеджмента качества

- а) процессный подход; б) системный подход
- в) ситуационный подход; г) синергетический подход

11. Основные принципы системы менеджмента качества

- а) постоянное улучшение; б) принятие решений, основанное на фактах
- в) взаимовыгодные отношения с поставщиками
- г) материального стимулирования

12. Принцип \_\_\_\_\_ предполагает такую деятельность компании, при которой предприятие или фирма будет предвидеть потребности своих клиентов и будет нацелена на изучение этого спроса, выполняя требования потребителей или заказчиков ее услуг (ответ на вопрос)

### **Контрольные вопросы к экзамену для промежуточного контроля**

1. Предмет и содержание курса «Управление качеством»

2. Генезис понятия «качество»

3. Понятие «качество» и «качество продукции»
4. Понятие «свойство» и «свойство продукции»
5. Качество как техническая и экономическая категория
6. Общественные потребности и качество продукции
7. Показатели качества
8. Единичные показатели качества
9. Обобщающие показатели качества
10. Экономические показатели качества
11. Квалиметрия и метрология
12. Методы оценки качества
13. Технический, эстетический и эксплуатационный уровень изделия
14. Техническое качество
15. Наука о качестве продукции
16. Связь науки о качестве продукции с другими науками
17. Статистические методы контроля за качеством продукции
18. Управление качеством продукции: цели и задачи
19. Функции управления качеством
20. Программа управления качеством продукции
21. Механизм управления качеством продукции
22. Факторы обеспечения качества
23. Условия обеспечения качества
24. Схема управления качеством продукции
25. Методы управления качеством продукции
26. Системный подход в управлении качеством продукции
27. Саратовская система управления качеством продукции
28. Система бездефектного труда
29. Система НОРМ
30. Система КАНАРСПИ
31. КСУКП: цели и задачи
32. Составные элементы КСУКП
33. Стандартизация и качество продукции
34. Стандарты предприятия
35. Сертификация продукции
36. Отличие КСУКП от других систем УКП
37. КСУКП: развитие и совершенствование
38. Ошибки КСУКП и пути их преодоления
39. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции
40. Эффективность работ по улучшению качества продукции
41. Принципы управления качеством на предприятиях рыночного типа
42. Факторы функционирования систем управления качеством
43. Пирамида качества
44. Общие подходы к управлению качеством продукции на предприятии
45. Качество трудовой жизни
46. Опыт управления качеством в развитых рыночных странах
47. История создания систем управления качеством продукции в мире

48. Развитие систем управления качеством продукции в мире
49. Японская модель УКП
50. Американская модель УКП
51. Германская модель УКП
52. Шведская модель УКП
53. Понимание проблем качества в современном обществе
54. Оптимальный уровень качества
55. Подходы к оптимальному качеству
56. Контроль за качеством на государственном уровне
57. Всеобщее тотальное качество
58. Стратегии качества
59. Зарубежный опыт стандартизации и сертификации продукции
60. Качество и конкурентоспособность продукции в рыночных условиях
61. Системы менеджмента качества
62. Внедрение систем менеджмента качества в России и Дагестане

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

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:  
«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов  
«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла по дисциплине в «зачтено»  
или «не зачтено»

<b>Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале</b>	<b>Оценка по дисциплине</b>
0-50	Не зачтено
51-100	Зачтено

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **а) основная литература:**

1. Басовский, Леонид Ефимович.

Управление качеством: учебник: [для экон. специальностей] / Басовский, Леонид Ефимович ; В.Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 211 с.

Мельников, Владимир Павлович.

2. Управление качеством : учебник / Мельников, Владимир Павлович, В. П. Смоленцев, А. Г. Схиртладзе ; под ред. В.П. Мельникова. - М. : Ака Мишин, Виктор Михайлович.

3. Управление качеством : Учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент" / Мишин, Виктор Михайлович. - М. : ЮНИТИ-Дана, 2000. Розова, Наталья Константиновна.

4. Управление качеством : учеб. пособие / Розова, Наталья Константиновна. - СПб. : Питер: Питер бук, 2003. - 223 с.

Гиссин, Виталий Исаевич.

5. Управление качеством : Учеб. пособие для вузов / Гиссин, Виталий Исаевич. - 2-е изд., доп. и перераб. - М.; Ростов н/Д : ИКЦ "МарТ"; ИЦ "МарТ

6. Управление качеством : Учебник для вузов / [С.Д.Ильенкова, Н.Д.Ильенкова, В.С.Мхитарян и др.]; Под ред. С.Д.Ильенковой. - М. : Банки и биржи

#### **б) дополнительная литература:**

1. Боброва Е.Ф. Управление качеством в международных корпорациях [Электронный ресурс] : практикум на английском языке / Е.Ф. Боброва, О.А. Борис. — Электрон.текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 167 с. — 2227-8397. — IPRbooks

2. Кордонская И.Б. Управление качеством [Электронный ресурс] / И.Б. Кордонская. — Электрон.текстовые данные. — Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — 2227-8397 IPRbooks

3. Курс по управлению качеством [Электронный ресурс] / . — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2016. — 186 с. — 978-5-4374-0025-8

4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Байдаков [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 с. — 2227-8397. IPRbooks

5. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.И. Герасимов [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с. — 978-5-8265-1401-6.

6. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.З. Габдукаева [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 204 с. — 978-5-7882-1807-6. IPRbooks

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

1. <http://www.aup.ru> (Административно-управленческий портал)

2. <http://www.cfin.ru> (Корпоративное управление)

3. <http://www.ptpu.ru> (Теория и практика управления)

4. <http://www.amr.ru> (Официальный сайт ассоциации менеджеров России)

<http://ego.uara.ru> – Журнал «Экономика, государство, общество»

[www.sostav.ru](http://www.sostav.ru) - Информационно-аналитический портал

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

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Управление качеством» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Программа преследует цель обучить студентов навыкам управления качеством продукции на предприятии, методам системного решения проблем производства и технического контроля продукции, анализа брака и дефектов продукции, проведения сертификации продукции, а также умению организовать работу по управлению качеством продукции на предприятии в соответствии с лучшими международными стандартами.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. В результате усвоения учебного материала должно быть получено представление о проблемах и методах современного управления качеством, что позволит пользоваться специальной литературой для дальнейшего углубления знаний на практике.

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

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

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

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории, оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS PowerPoint, Microsoft Office, Visual Studio 2017, Windows 10, Windows Server 2016, Visual Studio Enterprise 2017, Kaspersky System Center 10. Использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, видеолекции, а также электронные ресурсы сети Интернет.