

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОФСОЮЗОВ»

Кафедра экономики и управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата
по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки

«Менеджмент организаций социально-культурной сферы»

Квалификация

Бакалавр

Согласовано:
Руководитель ОПОП по направлению
38.03.02 – «Менеджмент»
«Менеджмент организаций социально-
культурной сферы»
доцент _____ **Н.В.Маслова**

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
« 19 » мая 2022 г., протокол № 10

Зав. кафедрой _____ **Е.Г.Хольнова**

Рекомендована решением
Методического совета

«25» июня 2022 г., протокол №6

Секретарь МС _____ **К.В. Газина**

Автор-разработчик:
доцент _____ **М.Д.Овсянко**

Санкт-Петербург

СТРУКТУРА

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Тематическое содержание дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Оценочные и методические материалы

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Глоссарий

Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины – формирование у студентов представления о качестве как факторе успеха предприятия в условиях рыночной экономики и освоение методологии и терминологии управления качеством.

Задачи освоения дисциплины: изучение сущности качества и управления им, основных методов управления качеством, сфер приложения методов управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Разделы дисциплины							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Статистика	+	+	+	+	+	+	+	+
2.	Стратегический менеджмент			+			+	+	
3.	Инвестиционная и инновационная деятельность организации			+			+	+	
4.	Экономика организаций	+	+	+	+	+	+	+	+
5.	Управление человеческими ресурсами		+	+	+		+		

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций с установленными к ним индикаторами:

Компетенции и индикаторы их достижения

Категория компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-3 Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.1. <i>Знать:</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.
	ОПК-3.2. <i>Уметь:</i> Применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.
	ОПК-3.3. <i>Владеть:</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.

Знания, умения и навыки характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину. Основные понятия и определения

Определение понятий «качество продукции/услуг», «управление качеством», «относительное качество», «уровень качества». Философский, технический, экономический, социальный и правовой аспекты качества.

Значение управления качеством в условиях современных рыночных отношений. Внутренние и внешние затраты на качество. Экономический механизм зависимости эффективности производства от улучшения качества. Связь качества продукции/услуг с её конкурентоспособностью.

Тема 2. Эволюция систем управления качеством продукции/услуг

Эволюция систем управления качеством с конца XIX века по 80-е годы XX века. Традиционные методы обеспечения качества. Методы математической статистики в системе управления качеством. Роль и значение концепции А. Фейгенбаума в создании системного комплексного подхода к управлению качеством на предприятии. Функции службы качества на предприятии. Сравнение традиционных и новых подходов в процессе обеспечения качества. Отечественный опыт движения за улучшение качества. Методы управления и характеристика систем управления качеством продукции/услуг: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ.

Тема 3. Опыт управления качеством в США, Японии.

Управление качеством в промышленности США. 14 принципов Э.Деминга. Методы коллективного решения проблемных задач (Дельфи, Дневников, Синектика, Мозговой штурм, Метод 6б). Цикл PDCA (планирование – выполнение – проверка - корректирующее воздействие). Управление качеством в Японии. Пять элементов комплексного подхода к управлению качеством в Японии. Кружки качества.

Тема 4. Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения

Квалиметрия как инструмент контроля качества. Значение квалиметрии в разработке показателей качества труда. Диаграмма Парето, контрольная карта, причинно-следственная диаграмма Исикава. Понятие «эталона качества». Сравнение технико-экономических параметров продукции/услуг с эталоном качества.

Тема 5. Системы управления качеством

Система управления качеством компании «Toyota» TPS («Toyotaproductionsystem»). Комплексная система управления качеством продукции/услуг (КС УКП) как результат развития системных методов управления качеством. Система всеобщего (тотального) управления качеством TQM («TotalQualityManagement») как метод управления и стратегического развития организации.

Тема 6. Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM

Десять основных направлений деятельности в рамках организации системы TQM на предприятии. Структура организации и значение руководства в реализации политики в сфере качества. Эффект «водопада» в процессе внедрения системы TQM на предприятии.

Вовлечение в процесс управления качеством на предприятии руководящего состава, рабочих и служащих организации посредством реализации форм коллективного управления: группа по совершенствованию деятельности подразделений; кружок качества; группа совершенствования процессов; целевая группа. Пять стадий решения проблемы в рамках коллективного управления.

Обеспечение индивидуального участия в процессе улучшения деятельности. Планирование работ и карьеры персонала. Программа аттестации персонала. Создание системы обучения в области менеджмента качества. Пять основных форм признания заслуг: 1) материальная компенсация; 2) денежные вознаграждения; 3) общественное признание отдельной личности; 4) общественное признание деятельности группы; 5) личное признание начальства. Программа Скэнлона и Ракера.

Привлечение поставщиков к процессу совершенствования деятельности. Формы контрактного взаимодействия с поставщиками. Обучение и поощрение поставщиков. Контроль поставщиков. Аттестация и оценка деятельности поставщиков.

Организация управления процессами на предприятии как непрерывающаяся деятельность, направленная на постоянное совершенствование качества функционирования системы управления.

Тема 7. Система стандартизации России и международных стандартов

Понятие стандартизации. Принципы стандартизации. Государственная система стандартизации. Федеральный Закон «О стандартизации» (2011 год). Роль стандартизации в развитии международной торговли. Международные организации по стандартизации в области управления качеством. Международные стандарты ИСО серии 9000. Определение оптимального уровня стандартизации изделий. Понятие маркировка и товарный знак. ФЗ «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров».

Тема 8. Сертификация продукции/услуг

Понятие сертификация. Уровни сертификации. Юридическая основа сертификации. Российская система сертификации «ГОСТ Р - система сертификации». Порядок организации и проведения работ по сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Схема сертификации. Метрология как наука. Роль метрологии в обеспечении качества измерений. Понятие государственного, первичного и вторичного эталонов единиц физической величины. Структура метрологической службы России.

6. План семинарских (практических) занятий

№ пп	Наименование разделов дисциплины	Тематика, содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения материалов
1	Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	Тема: Экономический механизм зависимости эффективности от улучшения качеств <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Философский, технический, экономический, социальный и правовой аспекты качества. 2.Экономический механизм зависимости эффективности от улучшения качества. 3.Значение управления качеством в условиях современных рыночных отношений. <i>Литература:</i> 1-3	ОПК-3	Опрос, выступление с докладами и сообщениями
2	Эволюция систем управления качеством продукции (услуг)	Тема: Эволюция систем управления качеством продукции/услуг <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Эволюция систем управления качеством. 2.Отечественный опыт движения за улучшение качества. 3.Сравнение традиционных и новых подходов в процессе обеспечения качества. <i>Литература:</i> 1-3	ОПК-3	Выступление с докладами и сообщениями, письменный опрос
3	Опыт управления качеством в США и Японии	Тема 3. Опыт управления качеством в США, Японии <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Управление качеством в промышленности США. 2. Управление качеством в Японии. <i>Литература:</i> 1-3	ОПК-3	Опрос, выступление с докладами и сообщениями
4	Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	Тема: Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Квалиметрия как инструмент контроля качества. 2.Понятие «эталона качества». 3.Сравнение технико-экономических параметров продукции/услуг с эталоном качества. <i>Литература:</i> 1-3	ОПК-3	Опрос, выполнение практических заданий
5	Системы управления качеством	Тема: Системы управления качеством <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Система управления качеством компании «Toyota» TPS («Toyotaproductionsystem») 2.Технология «Бережливого производства» 3.Комплексная система управления качеством	ОПК-3	Опрос, выступление с докладами и сообщениями, выполнение практических

		продукции/услуг (КС УКП) как результат развития системных методов управления качеством. <i>Литература: 1-3</i>		заданий, эссе
6	Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	Тема: Внедрение системы всеобщего управления качеством TQM <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Десять основных направлений деятельности в рамках организации системы TQM на предприятии. 2.Структура организации и значение руководства в реализации политики в сфере качества. 3.Вовлечение в процесс управления качеством на предприятии руководящего состава, рабочих и служащих организации. 4.Обеспечение индивидуального участия в процессе улучшения деятельности. 5.Привлечение поставщиков к процессу совершенствование деятельности. 6.Организация управления процессами на предприятии. 7.Обеспечение качества функционирования систем управления. 8.Создание системы поощрения и признания заслуг. 9. Формирование стратегии и тактики улучшения деятельности. <i>Литература:1-3</i>	ОПК-3	Опрос, выступление с докладами и сообщениями, выполнение практических заданий
7	Система стандартизации России и международных стандартов	Тема: Система стандартизации России и международных стандартов <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Система стандартизации России 2.Международная организация по стандартизации (ИСО) <i>Литература: 1-3</i>	ОПК-3	Подготовка докладов и сообщений, дискуссия
8	Сертификация продукции/услуг	Тема: Сертификация продукции и услуг <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1.Основные цели и объекты сертификации товаров и услуг 2. Сертификат соответствия и его роль в управлении качеством 3.Органы по сертификации, испытательные лаборатории и их аккредитация <i>Литература:1-3</i>	ОПК-3	Подготовка докладов и сообщений, дискуссия кейс

7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Практические занятия (П)
Диалого– дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде		+
Решение ситуационных задач		+
Поисковый метод (сбор материалов для выполнения практических заданий)		+

8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1.	Изучение учебной и справочной литературы по темам	ОПК-3	Опрос, контрольная работа, зачет
2.	Подготовка докладов (сообщений)	ОПК-3	Выступление, текст доклада (презентация)
3.	Подготовка к письменному опросу	ОПК-3	Текст выполненной работы
4	Разработка предложений по кейсовому заданию	ОПК-3	Выполненная работа

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (в соответствии с обозначенными формами контроля усвоения знаний и формами отчетности студентов по самостоятельной работе).

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в виде **зачета** Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в **Оценочных и методических материалах**.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) Основная литература:

1. Вячеславова, О.Ф. Системы менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение: учебное пособие / О.Ф. Вячеславова, С.А. Зайцев, Т.А. Ларцева. — М.: Русайнс, 2019. — Режим доступа: <http://book.ru/book/932982>
2. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / В.В. Ефимов. — М.: КноРус, 2018. — Режим доступа: <http://www.book.ru/book/926190>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербургский гос. экон. ун-т. - Москва: Юрайт, 2022. — 397 с. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488696>

б) Дополнительно

4. Антонова, И. И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества: учебное пособие / И.И. Антонова. — М.: Русайнс, 2018. — Режим доступа: <http://www.book.ru/book/929431>
5. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербургский гос. экон. ун-т. - Москва: Юрайт, 2022. — 349 с. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489792>
6. Ефимов, В.В. Статистические методы в управлении качеством продукции: учебное пособие / В.В. Ефимов, Т.В. Барт. — М.: КноРус, 2013. — Режим доступа: <http://www.book.ru/book/914322>
7. Заика, И. Т. Документирование системы менеджмента качества: учебное пособие / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. - М.: КноРус, 2016. - Режим доступа: <http://www.book.ru/book/920669>
8. Михеева, Е. Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - М.: Дашков и К', 2009.
9. Николаев, Н.С. Управление качеством: практикум [для бакалавров] / Н.С. Николаев. — М.: КноРус, 2016. — Режим доступа: <http://www.book.ru/book/929803>

10. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие / В.К. Федюкин. — М.: КноРус, 2013. — Режим доступа: <http://www.book.ru/book/914356>

в) периодические издания открытого доступа

1. Менеджмент качества: научно-практический журнал. – Архив номеров. – ISSN 2619-1385. – Режим доступа: <https://grebennikon.ru/journal-35>

г) лицензионное программное обеспечение

1. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
 2. Mirapolis Virtual Room;
 3. КонсультантПлюс
- Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

д) современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП: <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «Консультант плюс» <http://www.consultant.ru>
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - www.urait.ru
8. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
9. Электронно-библиотечная система «Айбукс» - www.ibooks.ru
10. Электронно-библиотечная система «BOOK» - www.book.ru
11. Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - www.iprbooks.ru

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (компьютер преподавателя, камера, наушники с гарнитурой, проектор, колонки, экран), учебно-наглядные пособия и методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Формой контроля знаний, полученных в ходе самостоятельного изучения дисциплины, является выполнение контрольных работ и практических заданий (в том числе с использованием кейс-метода), участие в дискуссиях, ЗАЧЕТ.

Самостоятельная работа в процессе изучения дисциплины «Управление качеством» включает:

- изучение законодательных документов и основной учебной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной экономической терминологии и понятий;
- сбор материала для подготовки докладов (сообщений), рефератов;
-

2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное сознание.

На занятиях вырабатываются необходимые каждому студенту навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи.

Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные средства представлены в виде фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- 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;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организациями.	Тематика докладов и сообщений
2.	Эволюция систем управления качеством продукции (услуг)	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг). ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.	Тематика докладов и сообщений, письменный опрос
3.	Опыт управления качеством в США и Японии	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии. ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством. ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.	Контрольные вопросы по теме, тематика докладов и сообщений
4.	Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения. ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции,	Контрольные вопросы по теме, практические задания

			<p>работ, услуг производимых организаций; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; методами практического применения квалиметрии.</p>	
5.	Системы управления качеством	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; методами практического применения квалиметрии; навыками применения систем управления качеством.</p>	Тематика докладов и сообщений, практические задания
6.	Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством; методики и особенности внедрения системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством; внедрять и применять основные элементы системы всеобщего управления качеством.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; методами практического применения квалиметрии; навыками применения систем управления качеством; основными составляющими системы всеобщего управления качеством и навыками их использования.</p>	Тематика докладов и сообщений, практические задания
7.	Система стандартизации России и	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организаций; основные</p>	Тематика докладов и

	международных стандартов		<p>этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством; методики и особенности внедрения системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM; систему стандартизации России и международных стандартов.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством; внедрять и применять основные элементы системы всеобщего управления качеством; применять отечественные и международные системы стандартизации.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; методами практического применения квалиметрии; навыками применения систем управления качеством; основными составляющими системы всеобщего управления качеством и навыками их использования; навыками применения отечественными и международными системами стандартизации.</p>	сообщений, дискуссия
8.	Сертификация продукции/услуг	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством; методики и особенности внедрения системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM; систему стандартизации России и международных стандартов; основные принципы и системы сертификации продукции и услуг.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством; внедрять и применять основные элементы системы всеобщего управления качеством; применять отечественные и международные системы стандартизации; использовать основные системы сертификации.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; методами практического применения квалиметрии; навыками применения систем управления качеством; основными</p>	Тематика докладов и сообщений, дискуссия кейс

			составляющими системы всеобщего управления качеством и навыками их использования; навыками применения отечественными и международными системами стандартизации; навыками использования основных подходов к сертификации продукции и услуг.	
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				Зачет

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерий оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«зачтено» выставляется студенту при условии, что он показал знание основных положений учебной дисциплины, умение решить конкретную практическую задачу из числа предусмотренных рабочей программой, использовал рекомендованную и справочную литературу. Основным условием получения оценки зачета является: посещаемость лекционных и семинарских занятий, хорошие успехи в выполнении практических заданий и тестирования, написании эссе, выступлении с докладами и сообщениями.

«не зачтено» выставляется студенту при условии, если он показал отсутствие основных положений учебной дисциплины, не смог решить практическую задачу.

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Тематика докладов (сообщений)

1. Экономический механизм зависимости эффективности от улучшения качества.
2. Связь качества продукции с её конкурентоспособностью
3. Связь качества услуги с её конкурентоспособностью.
4. Эволюция систем управления качеством с конца XIX века по конец XX века.
5. Традиционные методы обеспечения качества продукции (услуги).
6. Методы математической статистики в системе управления качеством
7. Роль и значение концепции А. Фейгенбаума в создании системного комплексного подхода к управлению качеством на предприятии
8. Новое в управлении качеством в XXI веке
9. Управление качеством в промышленности США.
10. 14 принципов Э.Деминга для управления качеством на предприятии.
11. Методы коллективного решения проблемных задач
12. Пять элементов комплексного подхода к управлению качеством в Японии.

13. Характеристика системы управления качеством компании «Toyota» TPS («Toyotaproductionsystem»).
14. Анализ системы качества на предприятии (по выбору)
15. Характеристика системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM («TotalQualityManagement»)
16. Основные направления реформы в сфере сертификации и стандартизации продукции (услуг) в России.
17. Законодательное регулирование стандартизации продуктов и услуг в России
18. Плюсы и минусы Федерального закона «О техническом регулировании» в редакции 2011 года
19. Сравнительная характеристика российской и зарубежной практики стандартизации товаров и услуг.
20. Значение и механизм сертификации товаров и услуг
21. Сущность и порядок получения «Сертификата соответствия» на товары и услуги.

Пояснение для выполнения заданий: В течение семестра каждый студент должен подготовить не менее одного доклада (в письменном виде) и выступить не менее, чем с одним сообщением (устно).

1). Доклад представляется студентом в письменном виде и должен иметь объем не менее 3-5 страниц машинописного текста, список использованной литературы и других информационных источников должен составлять не менее пяти наименований. Доклад должен иметь титульный лист, на котором указывается название дисциплины, тема и фамилия студента с указанием номера группы. Содержательная часть доклада должна быть сгруппирована в разделы, их количество зависит от выбранной темы и наличия конкретного материала. Доклад должен содержать выводы, самостоятельно сделанные студентом на основе рассмотренного материала по теме (особенно актуально для тем, имеющих дискуссионную направленность). Доклад может быть представлен преподавателю без обязательного озвучивания на семинаре (по желанию студента).

2). Сообщение - готовится студентом в устной форме и носит сугубо информационный характер продолжительностью не менее 5 минут. Ссылка на источник информации – обязательна.

Тематика эссе (к теме 5)

1. Группа по совершенствованию деятельности подразделений.
2. Группа по совершенствованию процесса.
3. Пять стадий решения проблемы в рамках системы коллективного участия.
4. 3 профиля качества.
5. Анализ системы качества предприятия (по выбору).
6. Формы общественного признания.
7. Обучение и поощрение поставщиков.
8. Формы контроля деятельности поставщиков.
9. Аттестация поставщиков.
11. Сущность процессного подхода в управлении.
12. Аттестация процессов.

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Написание эссе позволяет студенту научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Объем – 5-7 страниц.

Тестовые материалы

Важными критерием оценки уровня текущих знаний студентов является выполнение ими тестовых заданий по отдельным темам. В частности, тестирование

позволяет по мере прохождения учебного материала оценить уровень формирования у студентов необходимых компетенций.

Примеры аудиторных тестовых заданий для текущего контроля процесса формирования у студентов необходимых компетенций:

1. Определение качества по принципу «хороший-плохой» принадлежит:

- а) КаоруИсикава;
- б) Аристотелю;
- в) Адаму Смиуту.

2. Система качества, применявшаяся на авиационном заводе в г. Горький, получила название:

- а) БИП;
- б) КАНАРСПИ;
- в) НОРМ.

3. Япония обязана своим «прорывом» в области качества:

- а) КаоруИсикава;
- б) Эдварду Демингу;
- в) АкиоТойода.

4. Квалиметрия - это:

- а) научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования принимаемых при управлении качеством продукции и стандартизации;
- б) управление качеством;
- в) оценка качества.

5. Производственная система Toyota основана на принципах:

- а) «точно вовремя», «точно в срок»;
- б) точно вовремя, «автономизации»;
- в) «нужноекачество в нужном количестве».

6. В рамках системы управления качества количество поставщиков:

- а) сокращается;
- б) увеличивается;
- в) не меняется.

7. Стандарты бывают:

- а) основополагающие, на продукцию и услуги, на процессы; на методы контроля, испытаний и измерений ;
- б) только на продукцию и услуги;
- в) только на процессы.

8. Сертификация бывает:

- а) добровольная и обязательная;
- б) только обязательная;
- в) только по ГОСТу.

Время тестирования – 10 минут.

Критерии оценки:

Зачет - при 70% и более правильных ответов

Комплект тестовых заданий для контроля (самотестирования) размещен [в системе поддержки самостоятельной работы студентов](#)

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к зачету

- 1. Понятие качества.
- 2. Экономический механизм зависимости эффективности от улучшения качества.
- 3. Сущность процесса управления качеством.
- 4. Эволюция методов обеспечения качества.
- 5. Концепция управления качеством А.Фейгенбаума.
- 6. 14 Принципов управления качеством Э.Деминга.
- 7. Коллективные методы решения проблемных задач (Дельфи, дневников, Синектика, Мозговой штурм, Метод 66).

8. Пять основных элементов комплексного подхода к управлению качеством в Японии.
9. Кружок качества.
10. Система организации бездефектного изготовления продукции (БИП).
11. Система КАНАРСПИ.
12. Коллективное управление.
13. Самоаттестация.
14. Группа по совершенствованию деятельности подразделений.
15. Группа по совершенствованию процесса.
16. Пять стадий решения проблемы в рамках системы коллективного участия.
17. Три профиля качества.
18. Материальные формы признания заслуг и вознаграждения.
19. Формы общественного признания.
20. Обучение и поощрение поставщиков.
21. Формы контроля деятельности поставщиков.
22. Аттестация поставщиков.
23. Сущность процессного подхода в управлении.
24. Аттестация процессов.
25. Технология совершенствования управления процессами.
26. Виды процессов в компании.
27. Сертификация в управлении качеством.
28. Метрологическое обеспечение качества продукции.
29. Добровольная и обязательная сертификация.
30. Маркировка товара.
31. Международная организация по стандартизации (ISO).
32. Стандарты ISO серии 9000.
33. Отличительные черты японского подхода к управлению.
34. Система НОРМ.
35. Понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП) и характеристика этапов.
36. Десять основных направлений совершенствования деятельности в процессе улучшения качества.
37. Руководящие органы процесса управления качеством.
38. Задачи, мероприятия и состав совета по улучшению деятельности на предприятии.
39. Цели и задачи всеобщего управления качеством.

Глоссарий

Аккредитация испытательной лаборатории или органа по сертификации – процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами Российской Федерации орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области.

Брак - дефектная единица продукции, т. е. продукция, имеющая хотя бы один дефект.

ГОСТ - государственный стандарт.

Дефект - каждое отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией.

Запасы — объем ресурсов производства, который фирма хранит на своих складах до момента, когда они потребуются для производства товаров или услуг.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Избыток (затоваривание) — ситуация, возникающая на рынке, когда при существующем уровне цены продавцы предлагают к продаже больший объем товаров, чем покупатели готовы купить при такой цене.

Инвестирование — направление денег на приобретение дополнительного капитала.

Информационные ресурсы - по законодательству РФ - отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах: библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других видах информационных систем.

Информация — все те сведения, которые необходимы людям для осознанной деятельности в мире экономики.

Квалиметрия – наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг.

Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП) устанавливает, обеспечивает и сохраняет необходимый уровень качества продукции при ее разработке, производстве и эксплуатации, поддерживаемый путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество продукции.

Качество продукции – совокупность технико-экономических и эстетических свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности населения в соответствии с их назначением.

Конкурентоспособность - способность товара или услуги обеспечивать коммерческий успех на определенном рынке в условиях действия конкурентов.

Контроль - это процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

Механизм управления качеством продукции - представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Мотивация персонала (в управлении качеством) – побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

Обеспечение качества - совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, необходимых для создания уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям. Обеспечение качества не будет полным, если установленные требования к качеству не отражают полностью потребности потребителя. Эффективность обеспечения качества обычно требует постоянной оценки факторов, влияющих на соответствие проекта или ТУ своему назначению, а также контроля и проверок производственных процессов, монтажа и проведения технического контроля.

Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации (ОКТЕСИ) - официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

Оценка уровня качества продукции - совокупность операций, включающая выбор

номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции и определение значений этих показателей при оценке качества продукции.

Параметрическая стандартизация - основана на упорядочении объектов стандартизации при помощи составления параметрических рядов характеристик продукции, процессов, классификаторов и т.п.

Петля качества – замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение; подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковка и хранение; реализация и распределение продукции; монтаж; эксплуатация; техническая помощь и обслуживание; утилизация.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Правовое регулирование – осуществляется в рамках гражданского (хозяйственного) законодательства через систему норм и правил.

Производительность — объем благ, который удастся получить от использования единицы определенного вида ресурсов в течение фиксированного периода.

Производство — превращение вещества природы в блага, необходимые людям.

Протекционизм — государственная экономическая политика, сутью которой является защита отечественных производителей товаров от конкуренции со стороны фирм других стран с помощью установления различного рода ограничений на импорт.

Профессиональный союз (профсоюз) — организация, представляющая общие интересы наемных работников определенных профессий или определенной отрасли в переговорах с предпринимателями.

Процедуры - это обусловленные направления деятельности или описание процесса и его выполнение в виде стандартов предприятия (СТП).

Рабочая сила — общая численность граждан страны в трудоспособном возрасте, которые имеют работу, и граждан, которые найти работу для себя не могут.

Руководство по качеству - это основной документ при разработке и внедрении системы обеспечения качества. Его основное назначение заключается в обеспечении соответствующего описания системы общего руководства качеством и выполнении функций постоянного справочного материала при внедрении и поддержании в рабочем состоянии данных системы.

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Ставка заработной платы — денежная сумма, выплачиваемая работнику за трудовые услуги, оказанные им в течение определенного периода (часа, смены или месяца) или необходимые для выполнения определенного объема работы (например, изготовления одной детали).

Стандарт - нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

Технологическая эффективность — уровень организации производства, при котором из имеющихся ресурсов производится максимально возможное количество готовой продукции.

Товар — благо, используемое владельцем для обмена с целью получения других благ.

Товарищество — общее название нескольких форм хозяйственных организаций, предполагающих объединение собственных средств нескольких участников ради совместного ведения дел.

Торговая наценка — устанавливаемая торговой организацией надбавка к цене, по которой товар реализуется фирмой-изготовителем.

Торговая скидка — часть рекомендуемой фирмой цены продажи конечным покупателям, которая изымается в свою пользу продающей товар торговой организацией.

Торговля — добровольный и взаимовыгодный обмен результатами специализированного производства благ.

Традиционная экономическая система — способ организации экономической жизни, при котором земля и капитал находятся в общем владении племени, а ограниченные ресурсы распределяются в соответствии с длительно существующими традициями.

Трудовой контракт — соглашение о содержании и условиях труда, а также о размере его оплаты и иных взаимных обязательствах работодателя и наемного работника, достигаемое ими в результате индивидуальных переговоров.

ТУ-технические условия, по которым производитель изготавливает продукцию.

Улучшение качества представляет собой постоянную деятельность, направленную на повышение технического уровня продукции, качества её изготовления, совершенствование элементов производства в целом.

Управление качеством - методы и деятельность *оперативного* характера, используемые для удовлетворения требований к качеству. Во избежание смещения понятий рекомендуется добавлять определительное слово при ссылке на более узкое понятие, такое, как "управление качеством в процессе производства", или при ссылке на более широкое понятие, такое, как "управление качеством на уровне компании" (комплексное управление качеством).

Услуга — деятельность, приносящая сама по себе пользу тому, ради кого она осуществляется.

Учетная документация по качеству включает первичные носители информации о качестве, статистические данные о конкретной продукции, государственные и отраслевые стандарты в области качества и пр.

Факторы производства — ресурсы, используемые людьми для создания жизненных благ.

Физический капитал — здания, сооружения, машины, мелиоративные системы, используемые для превращения с помощью технологий природных веществ в полезные людям блага.

Финансовые ресурсы – денежные средства хозяйственной организации, представленные в виде кассовой или банковской наличности, в расчетах или ценных бумагах.

Фирма — коммерческая организация, приобретающая факторы производства с целью создания и продажи благ и получения на этой основе прибыли.

Целевая научно-техническая программа – документ, регламентирующий конкретные меры в области обеспечения качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции, услуге, контракту или проекту. Этот документ должен быть взаимосвязан с требованиями системы общего руководства качеством в компании

Цикл Деминга– последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).

Чистая прибыль — часть прибыли, остающаяся в распоряжении хозяйственной организации после уплаты налогов и других обязательных платежей.

Экономическая прибыль — разница между выручкой от реализации и экономическими затратами.

Экономическая эффективность — способ организации производства, при котором затраты на производство определенного количества продукции минимальны.

Экономические блага — средства удовлетворения человеческих потребностей, доступные людям в объеме меньшем, чем объем этих потребностей.

Экономические затраты — общие затраты фирмы на производство товаров или услуг в течение определенного периода, рассчитанные с учетом внутренних (неявных) затрат.

Экономические системы — формы организации хозяйственной жизни общества, различающиеся по: 1) способу координации хозяйственной деятельности людей, фирм и государства и 2) типу собственности на экономические ресурсы.

Эффект масштаба — ситуация, когда фирма имеет возможность увеличивать объем выпуска своей продукции в большей мере, чем возрастают объемы всех видов используемых ею ресурсов (например, выпуск растет при той же площади цехов).

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Цель освоения учебной дисциплины – формирование у студентов представления о качестве как факторе успеха предприятия в условиях рыночной экономики и освоение методологии и терминологии управления качеством.

Задачи освоения дисциплины: изучение сущности качества и управления им, основных методов управления качеством, сфер приложения методов управления качеством.

Форма промежуточной аттестации знаний — **зачет**

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
1	2	5	6	7	8
Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	Лекция	Коллективный	<i>метод</i> - объяснительно-иллюстративный <i>форма общения</i> – монолог с элементами диалога	печатные электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективный	Дискуссионный метод Формы: - диалог (преподаватель – студенты) - полилог (дискуссия)	Печатные электронные презентации	Опрос, дискуссия, доклады (сообщения),
Эволюция систем управления качеством продукции (услуг)	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	печатные пособия электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективный индивидуальный	Дискуссионный метод Формы: - диалог (преподаватель – студенты) - полилог (дискуссия)	печатные электронные презентации	Устный опрос, дискуссия, доклады (сообщения) письменный опрос
Опыт управления качеством в США и Японии	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	печатные электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективный	Дискуссионный метод Формы: - диалог (преподаватель – студенты) - полилог (дискуссия)	печатные электронные презентации	Устный опрос, дискуссия, доклады (сообщения), тестирование
Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала	печатные электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)

			Форма: диалог		
	Семинар	Коллективный индивидуальный	Дискуссионный метод Формы: - диалог - полилог	печатные электронные презентации	Опрос, выполнение практических заданий
Системы управления качеством	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	печатные электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективный, индивидуальный	Дискуссионный метод Формы: - диалог - полилог (внутри группы)	Печатные электронные презентации,	Опрос, выступление с докладами и сообщениями, выполнение практических заданий
Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	Лекции	Коллективный индивидуальный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	печатные (монография, научные статьи) электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективный-индивидуальный	Методы: - дискуссионный - объяснительно-иллюстративный (выдача самостоятельного задания); - решение задач	Печатные (монография, научные статьи раздаточный материал) Технические (калькулятор)	Опрос, выступление с докладами и сообщениями, выполнение практических заданий

**Тематический план изучения дисциплины
«Управление качеством»**

Год набора: **2022** Форма обучения: **очная**

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					Формируемые компетенции
		контакт. работа	в т.ч.			СРС	
			лекции	лаб. работы	практ ./ сем		
Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	8	6	4		2	2	ОПК-3
Эволюция систем управления качеством продукции (услуг)	8	6	4		2	2	ОПК-3
Опыт управления качеством в США и Японии	8	6	4		2	2	ОПК-3
Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	8	6	4		2	2	ОПК-3
Системы управления качеством	14	10	6		4	4	ОПК-3
Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	10	8	6		2	2	ОПК-3
Система стандартизации России и международных стандартов	8	6	4		2	2	ОПК-3
Сертификация продукции/услуг	8	6	4		2	2	ОПК-3
Итого по дисциплине	72	54	36		18	18	
Зачетных единиц	2						