

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2023 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Экономика и управление»


## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленности  
(профиля) «Менеджмент организации»

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление качеством» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленности (профиля) «Менеджмент организации» решением Президиума Ученого совета


Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» №7, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 12 января 2016 года №7.

Составил старший преподаватель **Ветошко Г.В.**

Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Утверждена на заседании кафедры (разработчика) «Экономика и управление»  
Протокол № 10 от « 22 » июня 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  к.э.н., доцент Н.Н. Скорниченко  
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» комплексного представления об управлении качеством и конкурентоспособностью продукции и услуг предприятия, а также системы теоретических знаний и практических навыков в этой области.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

#### организационно-управленческая деятельность

- разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);
- изучение терминологии и методологии управления качеством, подходов к оценке, а также инструментов управления качеством и конкурентоспособностью продукции и услуг;
- изучение основных нормативных документов, регламентирующих требования к качеству продукции и услуг и ответственность за их соблюдение;
- изучение опыта предприятий по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО;
- приобретение навыков разработки практических рекомендаций по обеспечению эффективного функционирования систем управления качеством на предприятиях;
- формирование способности самостоятельного и творческого использования полученных знаний в процессе последующего обучения и практической деятельности.

### 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-6	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<b>Знает:</b> Основы построения, расчета и анализа современной системы показателей управления проектами, характеризующими деятельность предприятия в условиях внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	- лекции; - практические занятия;	- собеседование; - тестирование;
<b>Умеет:</b> Анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы по	- самостоятельная работа; - выполнение	- защита индивидуальных и

внедрению технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	индивидуальных и групповых заданий	групповых заданий
<b>Имеет практический опыт:</b> Применения современных методик расчета и анализа экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микроуровне с учетом внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	-защита индивидуальных и групповых заданий	-защита индивидуальных и групповых заданий

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана направления подготовки (дисциплина по выбору).

Ее освоение осуществляется в восьмом семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
	Производственный менеджмент	ПК-5, ПК-10
	Последующие дисциплины	
	Учебная практика	ПК-1, ПК-2, ПК-8, ПК-9, ПК-11

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>144</u> ч.	<u>144</u> ч.
Зачетных единиц	<u>4 з.е.</u> з.е.	<u>4 з.е.</u> з.е.
Лекции (час)	18	6
Практические (семинарские) занятия (час)	28	8
Самостоятельная работа (час)	98	126
Дифференцированный зачет, семестр	8 семестр	8 семестр (4 час.)

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

### 4.1. Содержание дисциплины

№ п / п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	

1	<p><b>Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления</b></p> <p>1. Экономическое содержание категории качества и его роль в повышении конкурентоспособности продукции и услуг.</p> <p>2. Процесс формирования потребительского качества в условиях рынка.</p> <p>3. Качество как объект управления.</p> <p>4. Факторы повышения качества продукции и услуг.</p> <p>5. Значение повышения качества продукции и услуг для производителей и потребителей.</p>	1/-/1	2/-/-	-/-/-	6/-/8	Устный опрос, выполнение практических заданий
2	<p><b>Тема 2. Терминология и методология управления качеством</b></p> <p>1. Терминология управления качеством.</p> <p>2. Принципы управления качеством.</p> <p>3. Функции управления качеством и их содержание.</p> <p>4. Методы управления качеством и их характеристика</p>	1/-/-	2/-/-	-/-/-	6/-/8	Устный опрос, выполнение практических заданий
3	<p><b>Тема 3. Эволюция подходов к управлению качеством</b></p> <p>1. Становление и развитие менеджмента качества.</p> <p>2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.</p> <p>3. Основные этапы развития систем качества.</p>	1/-/-	2/-/-	-/-/-	16/-/20	Устный опрос, выполнение практических заданий
4	<p><b>ТЕМА 4. Качество как фактор конкурентоспособности предприятия в условиях рынка</b></p> <p>1. Понятие и сущность конкуренции.</p> <p>2. Качество как основной неценовой фактор</p>	1/-/-	4/-/2	-/-/-	6/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий

	конкурентоспособности. 3. Конкурентоспособность продукции, услуг, предприятия: экономическое содержание и подходы к оценке. 4. Методы недобросовестной конкуренции и борьбы с ними.					
5	<b>ТЕМА 5. Оценка качества продукции и услуг</b> 1. Экономическое содержание оценки качества продукции и услуг. 2. Свойства и показатели качества продукции и их классификация. 3. Номенклатура показателей качества услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». 4. Методы оценки качества продукции и услуг.	2/-/1	4/-/2	-/-/-	8/-/12	Устный опрос, выполнение практических заданий
6	<b>Тема 6. Разработка систем качества на предприятиях</b> 1. Сущность системы менеджмента качества и ее структура. 2. Цель, задачи и функции системы менеджмента качества. 3. Документы системы качества и их иерархия. 4. Процесс создания системы качества, характеристика основных этапов.	1/-/-	2/-/-	-/-/-	10/-/8	Устный опрос, выполнение практических заданий
7	<b>Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО</b> 1. Международная организация по стандартизации (ИСО): цель создания и порядок функционирования. 2. Структура ИСО.	1/-/-	1/-/-	-/-/-	10/-/12	Устный опрос, выполнение практических заданий

	<p>3. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.</p> <p>4. Российская практика использования стандартов ИСО.</p> <p>5. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандарта ИСО.</p>					
8	<p><b>Тема 8. Контроль качества</b></p> <p>1. Понятие контроля качества.</p> <p>2. Виды и объекты контроля качества.</p> <p>3. Этапы проведения контроля качества.</p> <p>4. Классификация контрольных операций.</p> <p>5. Методы и средства проведения контроля качества.</p> <p>6. Принципы рациональной организации технического контроля качества.</p> <p>7. Особенности проведения технического контроля качества на предприятиях сферы обслуживания</p>	2/-/-	2/-/-	-/-/-	8/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий
9	<p><b>Тема 9. Техническое регулирование и стандартизация в управлении качеством</b></p> <p>1. Понятие и принципы технического регулирования.</p> <p>2. Роль стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции и услуг.</p> <p>3. Национальная система стандартизации РФ.</p> <p>4. Правовые аспекты технического регулирования и стандартизации в РФ.</p>	2/-/1	2/-/1	-/-/-	6/-/8	Устный опрос, выполнение практических заданий
10	<p><b>Тема 10. Сертификация продукции, услуг и систем качества</b></p> <p>1. Сущность и цели</p>	2/-/1	2/-/1	-/-/-	6/-/8	Устный опрос, выполнение практических заданий



	сертификации. Экономические аспекты сертификации. 2. Схемы сертификации. 3. Особенности проведения сертификации продукции, услуг и систем качества. 4. Международная практика сертификации.					
1 1	<b>Тема 11. Экономические аспекты управления качеством</b> 1. Затраты на качество и их классификация. 2. Методы анализа затрат на качество. 3. Учет и анализ брака и потерь от брака. 4. Экономическая эффективность управления качеством, основные принципы. 5. Риск предприятий, связанный с качеством продукции.	3/-/1	4/-/2	-/-/-	8/-/12	Устный опрос, выполнение практических заданий
1 2	<b>Тема 12. Ответственность за качество</b> 1. Ответственность руководства и персонала предприятий за качество продукции и услуг. 2. Виды ответственности за качество. 3. Государственные и общественные организации в обеспечении качества продукции и услуг.	1/-/1	1/-/-	-/-/-	8/-/10	Устный опрос, выполнение практических заданий
	Промежуточная аттестация по дисциплине					дифференцированный зачет
	<b>ИТОГО</b>	<b>18/-/6</b>	<b>28/-/8</b>		<b>98/-/126</b>	

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	<b>8 семестр</b>		
1	Занятие №1 «Качество как экономическая категория и объект управления»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.

2	Занятие №2. «Терминология и методология управления качеством»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
3	Занятие №3. «Эволюция подходов к управлению качеством»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
4	Занятие №4. «Качество как фактор конкурентоспособности предприятия в условиях рынка»	4/-/2	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
5	Занятие №5. «Оценка качества продукции и услуг»	4/-/2	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
6	Занятие №6. «Разработка систем качества на предприятиях»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
7	Занятие №7. «Управление качеством на основе стандартов ИСО»	1/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
8	Занятие №8. «Контроль качества»	2/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
9	Занятие №9. «Техническое регулирование и стандартизация в управлении качеством»	2/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
10	Занятие №10. «Сертификация продукции, услуг и систем качества»	2/-/1	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
11	Занятие №11. «Экономические аспекты управления качеством»	4/-/2	1. Обсуждение теоретических вопросов. 2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
12	Занятие №12. «Ответственность за качество»	1/-/-	1. Обсуждение теоретических вопросов.

			2. Выступление с докладами. 3. Выполнение практических заданий.
	<b>Итого за 8 семестр</b>		
	<b>Итого</b>	<b>28/-/8</b>	

### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

#### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки (	Объем часов
1	2	3	4	5
<b>ПК-6</b>	Вопросы для самоконтроля, подготовка докладов, рефератов	Устный опрос, доклад, письменная работа	Собеседование, выступление с докладом	98/-/126
<b>Итого</b>				<b>98/-/126</b>

Литература: 1-8; 18-23, 34-38.

#### Содержание заданий для самостоятельной работы

##### Темы рефератов, докладов

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
10. Отечественные системы управления качеством.
11. Системы стандартизации.
12. Системы сертификации продукции.
13. Разработка программы повышения производительности предприятия.
14. Управление затратами на обеспечение качества.
15. Анализ брака и потерь.
16. Методология проверки системы качества предприятия.
17. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
18. Управление документацией системы качества.
19. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
20. Управление проектированием и разработкой продукции.
21. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
22. Оценка точности и стабильности технологических процессов.

23. Системы разработки и постановки новой продукции на производство.
24. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
25. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
26. Регистрация данных о качестве.
27. Внутренний и внешний аудит качества.
28. Анализ подготовки кадров на производстве.
29. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
30. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
31. Органы сертификации, их функции.
32. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

Письменные работы могут быть представлены в различных формах:

- реферат - письменный доклад или выступление по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, художественной книги и т. п.

- эссе - прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

- аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

- Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

- Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

- Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

- Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

- План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект;

- другое.

### Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Какое понимание сущности категории качества связано с осознанием качества как многоаспектной социально-экономической категории, распространяющейся на все сферы жизнедеятельности человека:

- a) предметное
- b) функциональное
- c) системное
- d) интегральное

2. Раскройте содержание трактовки категории качества как соответствие стоимости:

- a) качество определяется как соответствие техническим стандартам и условиям;
- b) качество - это то, что ожидают потребители от результатов деятельности организации;

- c) качество представляет собой способность продукта или услуги выполнять свои функции;
- d) качество определяется как соотношение полезности и цены продукта;

3. Укажите, что из перечисленного составляет экологические последствия от недостаточного уровня качества продукции и услуг:

- a) потери в производственной инфраструктуре;
- b) ускоренная амортизация и дополнительные затраты на ремонт гражданских зданий и транспорта из-за плохого качества воздушной среды;
- c) потери природных ресурсов в результате использования низкокачественных машин, используемых для добычи этих ресурсов;
- d) дополнительные затраты на меры по оздоровлению населения;
- e) дефицитность отечественной продукции

4. Перечислите специальные функции управления качеством:

- a) функция планирования;
- b) функция организации;
- c) функция планирования повышения качества продукции;
- d) функция нормирования требований к качеству продукции;

5. Какой из принципов управления качеством связан с тем, что эффективные решения основываются на анализе данных и информации:

- a) постоянное улучшение;
- b) принятие решение, основанное на фактах;
- c) ориентация на потребителя;
- d) системный подход

6. Какая из функций управления качеством объединяет все виды деятельности по созданию материальной базы для достижения заданных технического уровня и качества продукции:

- a) функция материально-технического обеспечения улучшения качества продукции
- b) функция метрологического обеспечения
- c) функция технической подготовки производства
- d) функция организации разработки и постановки продукции на производство

7. Чему уделялось особое внимание в обеспечении качества продукции До середины 60-х годов 20 века:

- a) контролю и отбраковке дефектной продукции
- b) соблюдению законодательства
- c) удовлетворению запросов потребителей

8. Укажите одного из основоположников концепции управления качеством:

- a) А. Фейгенбаум
- b) Ф. Котлер
- c) А. Файоль

9. Укажите принципы TQM:

- a) взаимовыгодные отношения с поставщиками
- b) принятие решений, основанных на прогнозах
- c) стабильность качества
- d) лидерство руководителя

10. Что представляет собой конкуренция как экономическая категория с субъективной стороны:

- a) состояние рынка
- b) отношения состязательности, содержание которых составляют конкурентные действия хозяйствующих субъектов
- c) условия функционирования предприятий, характеризующиеся отсутствием свойств самоорганизации и устойчивости
- d) стремление предприятий к достижению монопольного положения

11. Кого из представленных ниже ученых можно отнести к сторонникам поведенческого подхода к изучению и пониманию экономического содержания конкуренции:

- a) Смит А.
- b) Маркс К.
- c) Робинсон Дж.
- d) Чемберлен Э.

12. Какой подход к изучению и пониманию экономического содержания конкуренции получил название концепции Гарвардской школы:

- a) структурный подход
- b) функциональный подход
- c) теорию «состязательных рынков»
- d) поведенческий подход

13. Какие показатели качества выделяют по количеству характеризующих свойств:

- a) единичные
- b) интегральные
- c) в натуральных единицах
- d) производственные
- e) относительные

14. Дайте характеристику интегральных показателей качества:

- a) характеризуют несколько простых свойств или одно сложное свойство
- b) отражают отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукта к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию
- c) характеризуют всю совокупность основных свойств продукции с учетом их весомости

15. Показатель, по которому принимается решение, касающееся оценки качества продукции называется:

- a) определяющим
- b) главным
- c) приоритетным

16. Из каких элементов состоит СМК как система:

- a) организация
- b) процесс
- c) документ
- d) ресурсы
- e) все ответы верны

17. Что должна охватывать система менеджмента качества:

- a) все стадии ЖЦТ

- b) все ассортиментные позиции предприятия
- c) все номенклатурные группы предприятия

18. Документирование системы качества, выполненное в систематической и последовательной манере, придает системе качества официальный статус, и должно:

- a) предъявлять перечень четких требований к персоналу
- b) облегчать согласованность действий в области качества и обеспечивать единое понимание требований внутри организации
- c) распространяться без затруднений, чтобы любой сотрудник, которому потребуется документ в справочных целях, мог иметь доступ к такой документации
- d) последовательно доводить до сведения заинтересованных сотрудников перечень инструкций

19. Назначением контроля качества является проверка соответствия:

- a) действительных значений показателей качества установленным нормативным требованиям
- b) прогнозных значений показателей качества установленным нормативным требованиям
- c) действительных значений показателей качества запросам потребителей

20. Контроль качества включает в себя:

- a) государственный надзор за качеством продукции и услуг
- b) ведомственный контроль качества продукции
- c) министерский контроль качества продукции
- d) технический контроль качества в организациях

21. Система контроля представляет собой совокупность:

- a) средств контроля
- b) функций контроля
- c) принципов контроля
- d) методов выполнения контрольных операций
- e) исполнителей

22. В каком году началась история ИСО:

- a) в 1943 году
- b) в 1946 году
- c) в 1948 году
- d) в 1956 году

23. Что из перечисленного является верным:

- a) СССР был одним из основателей организации
- b) СССР был постоянным членом руководящих органов
- c) представитель Госстандарта является председателем организации

24. Что означает греческое слово «ισος», положенное в основу названия ИСО:

- a) равный
- b) общий
- c) мировой
- d) главный

25. Концепцией развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года стандартизация призвана обеспечивать:

- a) развитие добросовестной конкурентоспособности продукции (работ, услуг)
- b) устранение технических барьеров в торговле
- c) охрану окружающей среды, жизни и здоровья животных и растений
- d) предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей

26. Техническое нормирование — это:

- a) деятельность по установлению обязательных для соблюдения технических требований, связанных с безопасностью продукции, процессов ее разработки, производства, эксплуатации (использования), хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции или оказания услуг
- b) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений

27. Как наука техническое нормирование, регулирование и стандартизация:

- a) связаны с разработкой, внедрением и применением технических нормативных правовых актов, надзором за выполнением требований, правил и норм, изложенных в них, планированием и финансированием в данной области деятельности
- b) разрабатывают научно обоснованные термины, определения, принципы, методы, рассматривают вопросы государственного регулирования и управления в данной области, способствуют совершенствованию ее практической деятельности
- c) следует рассматривать как процессы ускорения научно-технического прогресса, интенсификации производства и повышения его эффективности

28. Сертификация представляет собой деятельность:

- a) по юридическому подтверждению соответствия продукции, услуги, процесса или системы установленным требованиям
- b) по техническому подтверждению соответствия продукции, услуги, процесса или системы установленным требованиям
- c) по документальному подтверждению соответствия продукции, услуги, процесса или системы установленным требованиям

29. Основными целями сертификации являются:

- a) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- b) защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
- c) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- d) подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителем.
- e) все ответы верны

30. Укажите виды сертификации, выделяемые по правовому статусу:

- a) обязательная сертификация
- b) добровольная сертификация
- c) самосертификация
- d) сертификация третьей стороной

31. Что из перечисленного относится к внешним затратам на дефект:

- a) затраты, привлеченные для восстановления удовлетворенности потребителя



- b) затраты на замену неудовлетворительной продукции в течение гарантийного периода
- c) затраты на допуск к применению тех материалов, которые не отвечают техническим требованиям
- d) затраты на повторное тестирование и инспекции после переделок или ремонта

32. Что является базовым элементом для определения затрат на выполнение мероприятий по обеспечению качества:

- a) основная заработная плата исполнителей
- b) материальные затраты
- c) возмещение износа инструментов и приспособлений
- d) затраты на оплату труда персонала предприятия

33. Внутренние нематериальные потери предприятия вследствие низкого качества продукции и услуг являются результатом:

- a) снижения производительности труда из-за переделок
- b) неудовлетворительной эргономики
- c) неиспользованных возможностей

34. Дисциплинарная ответственность за качество продукции и услуг – это:

- a) ответственность, наступающая в соответствии с трудовым законодательством
- b) разновидность имущественной ответственности, предусмотренной трудовым законодательством
- c) ответственность, которая может наступать по предписаниям государственных контролирующих органов, обладающих полномочиями по привлечению руководителей организаций к ответственности за совершение административных правонарушений

35. Административный порядок защиты прав потребителей подразумевает:

- a) обращение потребителя в соответствующие органы
- b) наложение административного наказания на виновных
- c) обращение потребителя в районную администрацию по месту жительства

36. Что является целью конкуренции при сетевой форме конкуренции:

- a) капитализация региона
- b) гранты, инвестиции
- c) рост производства товаров и услуг
- d) межрегиональное экономическое пространство

#### Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

1. На основе изучения дополнительной литературы и интернет-источников проанализируйте российскую практику внедрения стандартов ИСО в России.

2. На основе изучения дополнительной литературы и интернет-источников проанализируйте:

- подходы к оценке конкурентоспособности продукции;
- подходы к оценке конкурентоспособности услуг;
- подходы к оценке конкурентоспособности предприятия.

3. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Оценка качества продукции и услуг»

4. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Разработка систем качества на предприятиях»

5. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Управление качеством на основе стандартов ИСО»
6. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Контроль качества»
7. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Техническое регулирование и стандартизация в управлении качеством»
8. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Сертификация продукции, услуг и систем качества»
9. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Экономические аспекты управления качеством»
10. Составьте схему взаимосвязей категорий в рамках темы «Ответственность за качество»

#### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии**

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель темы
Обсуждение проблемной ситуации		12.«Ответственность за качество»	
Разбор конкретных ситуаций		5.«Оценка качества продукции и услуг»	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к (диф.зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (диф.зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (диф.зачет).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях, лабораторных работах (указать нужное)**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

### **Содержание заданий для практических занятий Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)**

По дисциплине для проведения практических занятий разработано 53 задания:

- Тема 1 – 4 задания;
- Тема 2 – 4 задания;
- Тема 3 – 5 заданий;
- Тема 4 – 2 задания;
- Тема 5 – 3 задания;
- Тема 6 – 2 задания;
- Тема 7 – 2 задания;
- Тема 8 – 3 задания;
- Тема 9 – 2 задания;
- Тема 10 – 5 заданий;
- Тема 11 – 4 задания;
- Тема 12 – 7 заданий.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Подходы к пониманию сущности категории «качество».
2. Аспекты качества.
3. Современные трактовки категории «качество».
4. Сущность процесса формирования потребительского качества и его этапы.
5. Цели, механизм и функции управления качеством.
6. Факторы повышения качества продукции и услуг и их классификация.
7. Основные причины, определяющие необходимость повышения и обеспечения качества.
8. Последствия недостаточного уровня качества продукции и услуг.
9. Понятие продукции и услуг.
10. Классификация продукции.
11. Качество услуги как комплексная характеристика.
12. Принципы управления качеством и их характеристика.
13. Основные функции управления качеством и их характеристика.
14. Специальные функции управления качеством и их характеристика.
15. Методы управления качеством: классификация и характеристика.
16. Взаимосвязь методов, принципов и функций управления качеством.
17. Экономическое содержание менеджмента качества.

18. Этапы развития менеджмента качества.
19. Менеджмент качества в структуре общего менеджмента предприятия.
20. Экономическое содержание систем качества.
21. Этапы развития систем качества.
22. Сущность рыночной конкуренции.
23. Значимость конкуренции как института.
24. Подходы к изучению и пониманию экономического содержания конкуренции.
25. основополагающие признаки и принципиальные положения, характеризующие конкуренцию.
26. Особенности современной конкуренции.
27. Конкурентная среда и ее характеристики.
28. Функции конкурентной среды.
29. Формы конкуренции.
30. Классификация типов конкуренции в современной экономике.
31. Сущность неценовой конкуренции и ее методов.
32. Экономическое содержание недобросовестной конкуренции.
33. Формы недобросовестной конкуренции.
34. Методы противодействия недобросовестной конкуренции.
35. Сущность оценки качества продукции и услуг.
36. Сущность показателей качества.
37. Основные классификационные признаки показателей качества.
38. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»: содержание и назначение.
39. Экономическое содержание методов оценки качества.
40. Классификация методов оценки качества.
41. Экономическое содержание системы менеджмента качества.
42. Структура системы менеджмента качества.
43. Взаимодействие отдельных составляющих в системе качества.
44. Основные положения системы менеджмента качества.
45. Документация СМК: требования, состав и структура.
46. Иерархия документов системы менеджмента качества.
47. Сущность процесса проектирования системы качества на предприятии.
48. Этапы процесса проектирования системы качества на предприятии и их содержание.
49. Что собой представляет международная организация по стандартизации?
50. Сфера деятельности и задачи международной организации по стандартизации.
51. Категории членства ИСО: виды и характеристика.
52. Работа ИСО с потребителями.
53. Структура управления ИСО: головной орган управления, Совет ИСО, органы, обеспечивающие руководство и управление по конкретным вопросам.
54. Стандарт ИСО – сущность и назначение.
55. Стандарты ИСО серии 9000, их общая характеристика.
56. Управление на основе стандартов ИСО
57. Взаимосвязь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандарта ИСО.
58. Методы использования стандартов ИСО в российской практике.
59. Сущность и назначение контроля качества.
60. Задачи и функции контроля качества.
61. Объекты технического контроля. Контролируемые признаки.
62. Основные виды контроля качества.
63. Факторы, определяющие выбор средств контроля.
64. Методы неразрушающего контроля, их классификация и характеристика.

65. Методы разрушающего контроля, их классификация и характеристика.
66. Испытания готовой продукции как особый вид контроля качества.
67. Этапы проведения контроля качества.
68. Назначение и виды контрольных операций.
69. Принципы проведения контроля качества.
70. Особенности проведения контроля качества на сервисных предприятиях.
71. Сущность стандартизации.
72. Объекты, задачи и результаты деятельности по стандартизации.
73. Принципы технического регулирования и стандартизации.
74. Функции стандартизации и их характеристика.
75. Методы стандартизации и их характеристика.
76. Виды стандартизации.
77. Организационно-функциональная структура национальной системы стандартизации.
78. Экономические предпосылки развития сертификации.
79. Сущность сертификации и ее объекты.
80. Цели и задачи сертификации.
81. Виды сертификации и их характеристика.
82. Порядок проведения сертификации.
83. Система сертификации и ее структура.
84. Особенности сертификации продукции.
85. Особенности сертификации услуг.
86. Особенности сертификации систем качества.
87. Международные аспекты сертификации
88. Понятие затрат на качество.
89. Виды затрат на качество.
90. Направления анализа затрат на обеспечение качества.
91. Анализ структуры затрат на обеспечение качества.
93. Возмещение затрат на обеспечение качества, связанные с браком.
94. Методы калькуляции затрат на качество.
95. Понятия «брак», «дефект», «дефектное изделие», «дефектная единица продукции», «неисправность», «отказ»: содержание и отличия.
96. Виды дефектов.
97. Классификация и основные причины брака.
98. Показатели брака.
99. Учет и анализ брака и рекламаций.
100. Сущность и специфика экономики управления качеством.
101. Виды экономического эффекта от управления качеством.
102. Эффекты от повышения качества продукции для производителей, потребителей и государства.
103. Понятие и виды рисков, связанных с качеством продукции.
104. Сущность ответственности руководства и персонала предприятий за качество продукции и услуг.
105. Виды юридической ответственности руководства за качество: дисциплинарная, материальная, гражданская, административная и уголовная ответственность.
106. Нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие вопросы защиты прав потребителей в области качества продукции и услуг.
107. Государственные и общественные организации РФ, осуществляющие защиты прав потребителей в области качества продукции и услуг.

## 7. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (дифференцированный зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ПК-6	<i>текущий</i>	1. Устный опрос 2. Выступление с докладами, рефератами 3. Выполнение практических заданий 4. Тестирование по темам курса	1. Блок 1. Вопросы: 1-107 2. Блок 2. Темы докладов, рефератов: 1-32 3. Блок 3. Задания: 1-10 4. Блок 4. задания: 1-53
ПК-6	<i>промежуточный</i>	<i>тест</i>	ФОС для промежуточной аттестации вопросы: 1-112

### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
<b><i>Знает: ПК-6</i></b> Основы построения, расчета и анализа современной системы показателей управления проектами, характеризующими деятельность предприятия в условиях внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	1. Блок 1 ФОС. Вопросы: 1-107 2. Блок 2 ФОС. Темы докладов, рефератов: 1-32
<b><i>Умеет: ПК-6</i></b> Анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы по внедрению технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	1. Блок 3 ФОС. Задания: 1-10 3. Блок 4 ФОС. Задания: 1-53
<b><i>Имеет практический опыт: ПК-6</i></b> Применения современных методик расчета и анализа экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микроуровне с учетом внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	1. Блок 3 ФОС. Задания: 1-10 3. Блок 4 ФОС. Задания: 1-53

**7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций** Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- 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 (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

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

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении

заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

*Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций*

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### *Нормативно-правовая литература*

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] : принята всенар. голосова-нием 12 дек. 1993 г. : ( с учетом поправок от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Гражданский кодекс РФ. Часть первая [Электронный ресурс] : от 30.11.1994 № 51-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Гражданский кодекс РФ. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 01.09.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.



4. Гражданский кодекс РФ. Часть четвертая [Электронный ресурс] : от 18.12.2006 № 230-ФЗ : (ред. от 23.05.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Налоговый кодекс РФ. Часть первая [Электронный ресурс] : от 31.07.1998 № 146-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // Консультант Плюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
6. Налоговый кодекс РФ. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 05.08.2000 № 117-ФЗ : (ред. от 29.12.2017) // Консультант Плюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
7. Трудовой Кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : от 21.12.2001 № 197-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
8. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля [Электронный ресурс] : федер. закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ : (ред. от 03.08.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
9. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ : (ред. от 29.06.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
10. Об обеспечении единства измерений [Электронный ресурс] : федер. закон от 26.06.2008 № 102-ФЗ : (ред. от 03.07.2015) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
11. О лицензировании отдельных видов деятельности [Электронный ресурс] : федер. закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ : (ред. от 03.07.2015) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
12. О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ : (ред. от 29.07.2017) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
13. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : закон от 07.02.1992 № 2300-1 : (ред. от 04.06.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
14. ГОСТ Р 52113-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. – Введ. 2003-07-28 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
15. ГОСТ 18353-79. Контроль неразрушающий. Классификация видов и методов [Электронный ресурс]. – Введ. 1980-07-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
16. ГОСТ 18442-80. Контроль неразрушающий. Капиллярные методы. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 1981-07-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
17. ГОСТ 21105-87. Контроль неразрушающий. Магнитопорошковый метод [Электронный ресурс]. – Введ. 1988-01-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
18. ГОСТ 21104-75. Контроль неразрушающий. Феррозондовый метод [Электронный ресурс]. – Введ. 1976-07-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
19. ГОСТ Р 55680-2013. Контроль неразрушающий. Феррозондовый метод [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-07-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
20. ГОСТ 20415-82. Контроль неразрушающий. Методы акустические. Общие положения [Электронный ресурс]. – Введ. 1983-07-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
21. ГОСТ 23479-79. Контроль неразрушающий. Методы оптического вида. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 1980-01-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

22. ГОСТ 23483-79. Контроль неразрушающий. Методы теплового вида. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 1980-01-01 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
23. Положение об организации работ по стандартизации, обеспечению единства измерений, сертификации продукции и услуг [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 12.02.1994 № 100 : (ред. от 27.11.2013) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
24. Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 : (ред. от 20.10.2014) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
25. Правила по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе» [Электронный ресурс] : утв. постановлением Госстандарта РФ от 17.03.1998 № 12 : (ред. от 12.05.2009) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
26. О мерах по защите потребительского рынка Российской Федерации от проникновения некачественных импортных товаров [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 12.07.1996 № 799 : (ред. от 28.07.2005) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
27. ОК 002-93. Общероссийский классификатор услуг населению [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 № 163 : (ред. от 17.10.2013) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
28. Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Госстандарта РФ от 21.09.1994 № 15 : (ред. от 11.07.2002) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
29. Положение о системе сертификации ГОСТ Р [Электронный ресурс] : утв. постановлением Госстандарта РФ от 17.03.1998 № 11 : (ред. от 12.05.2009) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
30. Правила по сертификации «Оплата работ по сертификации продукции и услуг» [Электронный ресурс] : утв. постановлением Госстандарта РФ от 23.08.1999 № 44 : (ред. от 05.07.2002) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
31. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 : (ред. от 04.10.2012) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
32. Требования к Государственным центрам испытаний средств измерений и порядок их аккредитации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Госстандарта РФ от 08.02.1994 № 8 // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
33. Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции [Электронный ресурс] : утв. постановлением Госстандарта РФ от 25.07.1996 № 14 : (ред. от 05.07.2002) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

### Основная литература

34. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 203 с. : ил., схем., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>.
35. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 224 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>.
36. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Е.

Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544276>.

37. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент", 27.03.02 "Упр. качеством" / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=615221>.

38. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

#### **Дополнительная литература**

39. Валевиц, Р. П. Управление качеством товаров и услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Коммер. деятельность", "Товароведение и экспертиза товаров", "Экономика и упр. предприятиями" / Р. П. Валевиц, О. Б. Пароля. - Минск : БГЭУ, 2008. - 302 с.

40. Даниляк, В. И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" / В. И. Даниляк. - Документ HTML. - М. : Логос, 2011. - 334 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468652>.

41. Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис" / Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. - М. : Альфа-М [и др.], 2008. - 542 с.

42. Ополченков, И. И. Управление качеством в сфере услуг [Текст] : учебник / И. И. Ополченков ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Совет. спорт, 2008. - 246 с.

43. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2008. - 414 с.

44. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности «Упр. качеством» и направлению «Упр. качеством» / Е. И. Тавер. - М. : Машиностроение, 2012. - 368 с.

45. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Н. М. Комаров [и др.] ; под общ. ред. Н. М. Комарова. - М. : СОЛОН-Пресс, 2012. - 127 с.

46. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / Ю. Т. Шестопап [и др.]. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 330 с.

47. Флеминг, Дж. Управление качеством услуг: Метод Human Sigma [Текст] / Дж. Флеминг, Дж. Асплунд ; пер. с англ. А. Мороз. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 217 с.

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

##### **Интернет-ресурсы:**

1. ISO [Электронный ресурс] : официальный сайт Международной организации по стандартизации. - Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>. - Загл. с экрана.
2. Гарант [Электронный ресурс] : информ. - правовой портал. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>. - Загл. с экрана.
3. Издательский дом Гребенникова [Электронный ресурс]. - <http://www.grebennikov.ru/>. - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана
6. Универсальная база данных East View [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. – Загл. с экрана.
7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
8. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

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

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Офисное прикладное программное обеспечение	для оформления письменных индивидуальных и творческих заданий преподавателя; оформления курсовых работ и рефератов

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

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения – учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения – учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения – учебные аудитории, укомплектованные специальной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения – учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

### 11. Примерная технологическая карта дисциплины "Управление качеством"

кафедра "Экономика и управление"

Направление

38.03.02

Менеджмент

направленности

(профиля)

«Менеджмент

организации»

преподаватель

№ п/п	Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контрольную точку	Срок прохождения контрольных точек																Итого	Зачетно-экзаменационная сессия
				Февраль				Март				Апрель				Май					
				02	09	16	23	02	09	16	23	30	06	13	20	27	04	11	18		
				08	15	22	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24		
1.	<b>Обязательные задания:</b>																				
1.1.	Активная работа на практических занятиях	14	До 2	+	+	+	+	+	+	+	+								28		
1.2.	Тестирование по темам курса	4	До 5		+		+		+	+									20		
1.3.	Контрольная работа	2	До 4			+					+								8		
	Итого		До 56																56		
2.	<b>Дополнительные задания:</b>																				
2.1.	Индивидуальная работа по заданию преподавателя	4	До 3		+	+		+		+									12		
	Итого		До 12																12		
3.	<b>Творческие задания:</b>																				
3.1.	Подготовка доклада и участие в научно-исследовательской конференции	1	До 12								+								12		
	Итого		До 12																12		
4.	<i>Форма контроля</i>		До 20																20	Дифференцированный зачет	
	<i>Итого</i>																		100		