

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.03.2021 11:49:05  
Уникальный программный идентификатор:  
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Кафедра экономики и менеджмента**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.Д. Серяков

«27» августа 2021 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**Направление подготовки  
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**профиль подготовки: менеджмент организации**

**Квалификация (степень) выпускника – бакалавр**

**Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная**

**Москва – 2021**

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Автор: Доцент кафедры экономики и менеджмента, к.эконом.н., доцент, Орлов А.В.

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и менеджмента «17» августа 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой  
экономики и менеджмента



Д.С. Полянский

**Внесение изменений и дополнений**

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры**

«       » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**Внесение изменений и дополнений**

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры**

«       » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**Внесение изменений и дополнений**

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры**

«       » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**Внесение изменений и дополнений**

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры**

«       » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**Внесение изменений и дополнений**

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры**

«       » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



## 1. Наименование дисциплины.

Управление качеством

### 1.1. Цели освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование профессиональных представлений о специальности и овладения методологическими основами управления качеством.

### 1.2. Задачи дисциплины

– понимание современных методов управления качеством, их связь с маркетингом, проблемами стандартизации, сертификации соответствия;

– изучение принципов обеспечения качества на уровне предприятия на основе положений международных стандартов;

– уяснение роли государственного воздействия на качество через основные механизмы (стандартизация, сертификация, государственный контроль за качеством);

– знание международного опыта по качествам, роли качества в обеспечении конкурентоспособности товаров как на внутреннем, так и зарубежных рынках.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

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

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		
	<u>знать</u>	<u>уметь</u>	<u>владеть</u>
Первый этап (пороговый уровень) <i>владением навыками стратегическ ого анализа, разработки и осуществлен ия стратегии организации, (ПК-3)-I</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 14000;</li><li>• основные методы контроля качества;</li><li>• основные принципы управления качеством продукции и услуг;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции;</li><li>• применять системный подход к управлению качеством продукции;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• оценивания затрат и эффективности управления качеством.</li></ul>
Второй этап (повышенны й уровень) <i>направленной на обеспечение конкурентосп особности</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции;</li><li>• организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также коммерческого</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• вычислить показатель конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• использования основных методических приёмов управления качеством, (структурирование функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);</li></ul>

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		
	<u>знать</u>	<u>уметь</u>	<u>владеть</u>
<b>(ПК-3)-II</b>	контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; • роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и качества как определяющего фактора конкурентоспособности;	конкурентоспособности товара;	

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Б1.В.ОД.15 Вариативная часть.

«Управление качеством» является дисциплиной вариативной части обязательных дисциплин Блока 1 учебного плана и изучается студентами четвертого курса в седьмом семестре очной формы обучения.

**4. 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 обучающихся.**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётные единицы (180 часа).  
Дисциплина предполагает изучение 11 тем.

\* в том числе интерактивные занятия (ИЗ)

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	часы	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции /*	семинары, ПЗ/*	кур.раб/контр. раб			
1	Очная	7	5	180	90	34/12	52/20		90	4	Зачет с оценкой
2	Очно-заочная	9	5	180	66	24/8	38/14		114	4	Зачет с оценкой
3	Заочная	9	4	144	22	8/2	14/4		122		
		10	1	36	4				32	4	Зачет с оценкой

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

### Очная форма обучения

Разделы и темы дисциплины	Всего часов учебных занятий	В т.ч. аудиторных	Количество часов			Отчетность	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары/ПЗ	Занятия в ИФ		
<b>7 семестр</b>							
<b>Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления</b>							
Тема № 1. Понятие качества	8	4	2	2	2		4
Тема № 2. Качество и конкурентоспособность продукта	8	4	2	2	2		4
Тема № 3. Качество как объект управления	8	4	2	2	2		4
<b>Раздел 2. Методологические основы управления качеством</b>							
Тема № 4. Системный подход к управлению качеством	12	6	2	4	4		6
Тема № 5. Контроль качества	16	8	2	6	2		8
Тема № 6. Значение стандартизации в управлении качеством	20	10	4	6	2		10
<b>Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества</b>							
Тема № 7. Понятие сертификации продукции	20	10	4	6	4		10
Тема № 8. Преимущества сертификации продукции	20	10	4	6	4		10
Тема № 9. Этапы и порядок проведения сертификации систем качества	20	10	4	6	4		10
<b>Раздел 4. Экономические проблемы качества</b>							
Тема № 10. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	20	10	4	6	4		10
Тема № 11. Управление затратами на качество в процессе анализа системы управления качеством	20	10	4	6	4		10
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>8</b>	<b>4</b>				4	4
<b>Итого за 7 семестр.</b>	<b>180</b>	<b>90</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>90</b>

*Всего на дисциплину учебным планом отводится 5 зачетных единиц*

### Очно-заочная форма обучения

Разделы и темы дисциплины	Всего часов учебных занятий	В т.ч. аудиторных	Количество часов			Отчетность	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары/ПЗ	Занятия в ИФ		
<b>9 семестр</b>							
<b>Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления</b>							
Тема № 1. Понятие качества	30	10	4	6	4		20
Тема № 2. Качество и конкурентоспособность продукта							
Тема № 3. Качество как объект управления	16	6	2	4	2		10
<b>Раздел 2. Методологические основы управления качеством</b>							
Тема № 4. Системный подход к управлению качеством	30	10	4	6	4		20
Тема № 5. Контроль качества							
Тема № 6. Значение стандартизации в управлении качеством	16	6	2	4	2		10
<b>Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества</b>							
Тема № 7. Понятие сертификации продукции	28	8	4	4	4		20
Тема № 8. Преимущества сертификации продукции							
Тема № 9. Этапы и порядок проведения сертификации систем качества	16	6	2	4	2		10
<b>Раздел 4. Экономические проблемы качества</b>							
Тема № 10. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	16	6	2	4	2		10
Тема № 11. Управление затратами на качество в процессе анализа системы управления качеством	20	10	4	6	2		10
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>8</b>	<b>4</b>				<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Итого за 9 семестр.</b>	<b>180</b>	<b>66</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>114</b>

*Всего на дисциплину учебным планом отводится 5 зачетных единиц*

### Заочная форма обучения

Разделы и темы дисциплины	Всего часов учебных занятий	В т.ч. аудиторных	Количество часов			Отчетность	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары/ПЗ	Занятия в ИФ		
<b>9 семестр</b>							
<b>Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления</b>							
Тема № 1. Понятие качества	19	3	1	2			16
Тема № 2. Качество и конкурентоспособность продукта							
Тема № 3. Качество как объект управления	17	3	1	2			14
<b>Раздел 2. Методологические основы управления качеством</b>							
Тема № 4. Системный подход к управлению качеством	19	3	1	2	2		16
Тема № 5. Контроль качества							
Тема № 6. Значение стандартизации в управлении качеством	17	3	1	2	2		14
<b>Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества</b>							
Тема № 7. Понятие сертификации продукции	18	2	1	1			16
Тема № 8. Преимущества сертификации продукции							
Тема № 9. Этапы и порядок проведения сертификации систем качества	16	2	1	1			14
<b>Раздел 4. Экономические проблемы качества</b>							
Тема № 10. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	19	3	1	2			16
Тема № 11. Управление затратами на качество в процессе анализа системы управления качеством	19	3	1	2	2		16
<b>Итого за 9 семестр</b>	<b>144</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>6</b>		<b>122</b>
<b>10 семестр</b>							
Зачет с оценкой	36	4				4	32
<b>Итого за 10 семестр.</b>	<b>36</b>	<b>4</b>				<b>4</b>	<b>32</b>
<b>Итого за курс</b>	<b>180</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>154</b>

*Всего на дисциплину учебным планом отводится 5 зачетных единиц*

## **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Раздел 1. Качество как экономическая категория и объект управления.**

#### **Тема № 1. Понятие качества.**

Проблема качества. **Сущность качества и управления им.** Определение качества, принятое Международной организацией по стандартизации (стандарт ИСО – 8402). Понятие «обеспечение качества», «управление качеством», «петля качества», «спираль качества». Понятие «продукция», формирование качества продукции. **Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.**

#### **Тема № 2. Качество и конкурентоспособность продукта.**

Значение повышения качества продукции. Качество как важный инструмент в борьбе за рынки сбыта, обеспечивающий конкурентоспособность продукта.

Технический уровень продукции и полезность товара для потребителя через функциональные, социальные, эстетические, экономические, экологические свойства – слагаемые качества.

Значение оценок и требований потребителей, информации о неисправностях, просчетах и ошибках в решении задачи повышения качества.

#### **Тема № 3. Качество как объект управления.**

Планирование, анализ, контроль – составные части менеджмента, свойственные для качества, как объекты менеджмента. Деятельность по обеспечению качества, предшествующая производству

Основные принципы современной концепции управления качеством. Метод системного управления качеством (Total Quality Management - TQM).

### **Раздел 2. Методологические основы управления качеством.**

#### **Тема № 4. Системный подход к управлению качеством.**

Основные этапы управления качеством в современной теории и практике.

Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством. Системы управления качеством как совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

Основные функции системы управления качеством (стратегические и тактические).

Международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества, устанавливающие требования к системам обеспечения качества продукции, в том числе к разработке продукции, изготовлению, к организации контроля и испытаний продукции, ее эксплуатации, хранению и транспортированию.

#### **Тема № 5. Контроль качества.**

Статистические методы контроля качества, применение которых требуется в стандартах серии ИСО – 9000 при оценке систем менеджмента качества. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.

Контрольные карты, служащие для выявления определенной причины брака (не случайной).

Схема Исикава (диаграмма причин и результатов), состоящая из показателей качества, характеризующего результат, и факторных показателей.

Виды диаграмм Парето: по результатам деятельности и по причинам (факторам). Этапы построения диаграмм Парето.

### **Тема № 6. Значение стандартизации в управлении качеством.**

Роль стандартизации в управлении качеством. Государственные, международные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий. Организационно – правовые основы стандартизации. Закон Российской Федерации «о стандартизации». Экономические проблемы стандартизации.

Перечень основных стандартов, включенных в Государственную систему стандартизации Российской Федерации (ГСС).

### **Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества.**

#### **Тема № 7. Понятие сертификации продукции.**

Понятие сертификации и субъектов сертификации. Восемь схем сертификации третьей стороной, определенных Международной организацией стандартизации. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».

#### **Тема № 8. Преимущества сертификации продукции.**

Классификация наиболее распространенных систем сертификации по основным классификационным признакам (заинтересованности сторон, правовому статусу, участию сторонних организаций в исполнении процедуры сертификации).

Преимущества сертификации продукции в условиях рыночных отношений. Организация и проведение работ по обязательной сертификации (Госстандарт России). Добровольная сертификация. Последовательность процедур сертификации. Сертификация импортируемой продукции.

#### **Тема № 9. Этапы проведения сертификации системы качества.**

Два этапа проведения сертификации системы качества. Этап предварительной проверки и оценки системы качества. Этап окончательной проверки и оценки системы качества.

Основные области аккредитации, органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности. Организация работ по аккредитации объектов.

Международная практика сертификации.

### **Раздел 4. Экономические проблемы качества.**

#### **Тема № 10. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.**

Цепочка формирования затрат и создание стоимости продукции.

Стоимостный анализ качества. Данные для анализа затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции.

Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность новой продукции.

#### **Тема № 11. Управление затратами на качество в процессе проектного анализа.**

Предварительный, текущий, последующий анализ инновационного проекта. Виды и методы проектного анализа новой продукции. Общая характеристика изделия.

Цель коммерческого анализа. Изучение технико-технологических альтернатив (технический анализ). Организационный, социальный, экологический и экономический анализ. Роль экономического анализа в системе управления качеством.

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.**

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку докладов, сообщений, выступлений на семинарских занятиях, написание рефератов, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы (аудитории института, библиотека) выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям, навыкам студентов. Обязательно следует вспомнить рекомендации, данные преподавателем, затем приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела, включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников – работ выдающихся философов и правоведов. Полезно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

### **IV. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ РЕФЕРАТОВ И КУРСОВЫХ РАБОТ<sup>1</sup>**

1. Анализ развития системного управления качеством в зарубежной практике.
2. Управление качеством на зарубежной фирме (фирма, страна по выбору студента).
3. Сравнительный анализ состояния системного управления качеством на принципах международных стандартов ИСО серии 9000 в РФ и за рубежом (зарубежная страна по выбору студента).
4. Особенности управления качеством конкретной отрасли (по выбору студента).
5. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности экспортных товаров.
6. Международные организации по стандартизации и качеству и их роль в развитии системного управления качеством продукции (организация по выбору студента).
7. Российская система стандартизации и ее совершенствование в связи со вступлением РФ в ВТО.
8. Влияние международных правил и норм на развитие системного управления качеством в РФ.
9. Влияние международных правил и норм на развитие стандартизации в РФ.
10. Влияние международных правил и норм на развитие сертификации в РФ.
11. Контроль и экспертиза качества товаров в РФ и зарубежной практике.
12. Организация контроля качества импортируемых товаров в российской и зарубежной практике.

---

<sup>1</sup> Курсовые работы по курсу «Управление качеством» учебным планом не предусматриваются.

13. Коммерческий контроль качества товаров в российской и зарубежной практике.
14. Маркетинг и управление качеством.
15. Стандартизация и управление качеством.
16. Стандартизация и жизненный цикл товара.
17. Управление качеством и жизненный цикл товара.
18. Маркетинговые исследования и системное управление качеством.
19. Совершенствование международных стандартов на системы обеспечения качества.
20. Опыт оптимизации качества на предприятии (фирме) за рубежом (по выбору студента).
21. Государственное регулирование качества в РФ на современном этапе.

### Задания для самостоятельной работы студентов

1. Составить диаграмму Исикавы применительно к качеству выбранного Вами вида товара. Оценить приоритетность отдельных факторов качества.
2. Составить диаграмму Исикавы применительно к безопасности выбранного Вами вида товара. Оценить приоритетность отдельных факторов качества.
3. Сделать заключение о качестве партии сорочек (см. табл.).  
 А) объемом 100 шт., если при выборочном контроле забракована 1 шт.;  
 Б) объемом 300 шт., если при выборочном контроле забраковано 4 шт.

### ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ СТАНДАРТА НА ПРАВИЛА ПРИЕМКИ ШВЕЙНЫХ ИЗДЕЛИЙ

Объем партии	Объем выборки	Приемочное число	Браковочное число
2–8	2	0	1
9–15	3	0	1
16–25	5	0	1
26–50	8	0	1
51–90	13	1	2
91–150	20	1	2
151–280	32	2	3
281–500	50	3	4
501–1200	80	5	6
1201–3200	125	7	8
3201–10000	200	10	11
10001–35000	315	14	15
35001–150000	500	21	22
150001–500000	800	21	22
свыше 500000	1250	21	22

*Примечание:*

Объем партии и выборки, приемочное и браковочное число установлены в соответствии с ГОСТ 18242-72.

Принятые изделия должны иметь на товарном ярлыке специальные штамп предприятия – потребителя, контролирующей организации. Размер штампа не должен превышать 10×20 мм.

1. Отбор единиц продукции в выборку при применении выборочного контроля проводят методом случайного отбора по ГОСТ 18321-73.

2. При применении выборочного контроля решение о партии следует применять по правилу:

- партия продукции принимается, если количество дефектных единиц (подлежащих исправлению или замене) продукции в выборке меньше или равно приемочному числу;

- проводится сплошной контроль всех изделий в партии с исправлением предприятием-изготовителем отмеченных дефектов или, если исправление невозможно, с заменой дефектных изделий годными, если количество дефектных единиц продукции в выборке больше или равно браковочному числу.

3. Предприятие-потребитель может без согласования с предприятием-изготовителем уменьшить объем выборок без изменения приемочных и браковочных чисел.

4. Пользуясь ГОСТ 18242, установить по ГОСТ 6687 «Напитки безалкогольные» величину приемочного уровня дефектности и выразить в единицах PPM.

5. Применить функционально-стоимостной анализ (см. [2]) для установления на основе коэффициента  $K_{зф}$  тех функций гостиницы, улучшение которых требует относительно небольших затрат (см. табл.)

Таблица

**Сопоставление коэффициентов значимости функций и их стоимости**

Ранг функции	Функции, связанные с предоставлением комнаты	Значимость ( $m_i$ ), %	Доля затрат на функцию от общих затрат ( $z_y$ ), %	Коэффициент затрат на функцию ( $K_{зy}$ )
1	Свободной	38	12	
2	Чистой	28	16	
3	не требующей ремонта	13	16	
4	подготовленный к приему	10	20	
5	Нешумной	5	28	
6	не перегруженной кроватями	5	6	
7	с необходимым минимумом удобств	1	2	

Применить функционально-стоимостной анализ, посчитав коэффициент затрат на функц. коэф. ( $K_{зф}$ ). По значению определить те функции гостиницы, улучшение которых требует относительно небольших затрат.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Средства оценивания:

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий по учебной дисциплине;
- проверка выполненных заданий и упражнений;
- выполнение заданий и упражнений в ходе семинаров;
- ответы на вопросы при проведении зачета с оценкой.

### *ФОС для текущего и промежуточного контроля*

Этап освоения компетенции*	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)			ФОС текущего контроля	Промежуточная аттестация – зачет с оценкой
	<u>знать</u>	<u>уметь</u>	<u>владеть</u>		
Первый этап (пороговый уровень) <i>владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, (ПК-3)-I</i>	<b>Знать:</b> основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 2000; основные методы контроля качества; основные принципы управления качеством продукции и услуг;	<b>Уметь:</b> понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции; применять системный подход к управлению качеством продукции;	<b>Владеть:</b> оценивания затрат и эффективности управления качеством.	Терминологический опрос. Рубежное тестирование. Семинары по темам. Выполнение заданий.	Анализ и оценка результатов выполнения заданий. Вопросы к аттестации дисциплины.
Второй этап (повышенный уровень) <i>направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3)-II</i>	<b>Знать:</b> основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции; организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также коммерческого контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и	<b>Уметь:</b> вычислить показатель конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель конкурентоспособности товара;	<b>Владеть:</b> использования основных методических приёмов управления качеством, (структурирование функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);	Терминологический опрос. Рубежное тестирование. Семинары по темам. Выполнение заданий.	Анализ и оценка результатов выполнения заданий. Вопросы к аттестации дисциплины.

Этап (уровень) освоения компетенции*	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)			ФОС текущего контроля	Промежуточная аттестация – зачет с оценкой
	<u>знать</u>	<u>уметь</u>	<u>владеть</u>		
	качества как определяющего фактора конкурентоспособности;				

Этап (уровень) освоения компетенции*	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5
Первый этап (пороговый уровень) <i>владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, (ПК-3)-I</i>	<b>Владеть:</b> оценивания затрат и эффективности управления качеством.	Не владеет оценивания затрат и эффективности управления качеством.	Плохо владеет оценивания затрат и эффективности управления качеством.	Хорошо владеет оценивания затрат и эффективности управления качеством.	Отлично владеет оценивания затрат и эффективности управления качеством.
	<b>Уметь:</b> понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции; применять системный подход к управлению качеством продукции;	Не умеет понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции; Не умеет применять системный подход к управлению качеством продукции;	Плохо умеет понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции; Плохо умеет применять системный подход к управлению качеством продукции;	Хорошо умеет понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции; Хорошо умеет применять системный подход к управлению качеством продукции;	Отлично умеет понимать значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции; Отлично умеет применять системный подход к управлению качеством продукции;
	<b>Знать:</b> основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 2000; основные методы контроля качества; основные принципы управления качеством продукции и услуг;	Не знает основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 2000; Не знает основные методы контроля качества; Не знает основные принципы управления качеством продукции и услуг;	Плохо знает основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 2000; Плохо знает основные методы контроля качества; Плохо знает основные принципы управления качеством продукции и услуг;	Хорошо знает основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 2000; Хорошо знает основные методы контроля качества; Хорошо знает основные принципы управления качеством продукции и услуг;	Отлично знает основные стандарты серии ИСО – 9000, ИСО – 2000; Отлично знает основные методы контроля качества; Отлично знает основные принципы управления качеством продукции и услуг;

Этап (уровень) освоения компетенции*	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5
Второй этап (повышенный уровень) направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3)-II	<b>Владеть:</b> использования основных методических приёмов управления качеством, (структурированные функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);	Не владеет навыками использования основных методических приёмов управления качеством, (структурированные функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);	Плохо владеет навыками использования основных методических приёмов управления качеством, (структурированные функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);	Хорошо владеет навыками использования основных методических приёмов управления качеством, (структурированные функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);	Отлично владеет навыками использования основных методических приёмов управления качеством, (структурированные функции качества, статистические методы управления качеством, использование процессного метода и пр.);
	<b>Уметь:</b> вычислить показатель конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель конкурентоспособности товара;	Не умеет вычислять показатели конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель конкурентоспособности товара;	Плохо умеет вычислять показатели конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель конкурентоспособности товара;	Хорошо умеет вычислять показатели конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель конкурентоспособности товара;	Отлично умеет вычислять показатели конкурентоспособности товара на основе уровня качества и информации о цене потребления товара, сделав соответствующие заключения, выводы и рекомендации по улучшению качества товара, о его влиянии на показатель конкурентоспособности товара;
	<b>Знать:</b> основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции; организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также	Не знает основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции; Не знает организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также	Плохо знает основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции; Плохо знает организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также	Хорошо знает основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции; Хорошо знает организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также	Отлично знает основные положения по сертификации в РФ и на международном уровне, роль сертификации в управлении качеством продукции; Отлично знает организацию контроля за качеством на уровне предприятия, государства, а также

Этап (уровень) освоения компетенции*	Планируемые результаты обучения** (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5
	коммерческого контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и качества как определяющего фактора конкурентоспособности;	также коммерческого контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; Не знает роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и качества как определяющего фактора конкурентоспособности;	также коммерческого контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; Плохо знает роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и качества как определяющего фактора конкурентоспособности;	также коммерческого контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; Хорошо знает роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и качества как определяющего фактора конкурентоспособности;	также коммерческого контроля независимыми организациями, место контроля в системном управлении качеством; Отлично знает роль управления качеством в повышении конкурентоспособности товара и качества как определяющего фактора конкурентоспособности;

Критерии оценки уровня овладения студентами компетенции на этапе зачета с использованием теста по учебной дисциплине

оценка		Характеристики ответа студента
Отлично	зачтено	86-100 % правильных ответов
Хорошо		76-85%
Удовлетворительно	незачтено	51-75%
Неудовлетворительно		Менее 50 %

### ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ ПО КУРСУ

1. Понятие «качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «петля качества», «спираль качества».
2. На чем основано формирование качества?
3. Квалиметрия и метрология в управлении качеством.
4. Как вы понимаете измерение качества в квалиметрии?
5. В чем заключается значение повышения качества?
6. Качество и конкурентоспособность товара.
7. Функциональные, социальные, эстетические, эргономические, экологические свойства продукции – основные слагаемые ее качества.
8. В чем заключается деятельность по обеспечению качества, предшествующая производству?
9. Назовите основные принципы современной концепции управления качеством.
10. Методы системного управления качеством. (Total Quality Management – TQM).
11. Перечислите основные этапы управления качеством в современной теории и практике.

12. Международные стандарты ИСО – 9000 – 2000 по системе качества.
13. Статистические методы контроля качества.
14. Цель применения контрольных карт.
15. Цикл Деминга.
16. Диаграмма причин и результатов (схема Исикава).
17. Виды и этапы построения диаграмм Парето.
18. Роль стандартизации в управлении качеством.
19. Сертификация продукции. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
20. Формирование затрат и создание стоимости продукции.
21. Добровольная сертификация. Обязательная сертификация. Этапы и порядок сертификации.
22. Анализ брака и потерь от брака.
23. Экономическая эффективность новой продукции.
24. Цель системного анализа в управлении качеством.
25. Технический, организационный, социальный, экологический и экономический анализ.
26. Роль экономического анализа в системе управления качеством.

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

##### **Основная литература:**

1. Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. Управление качеством: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014.
2. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: учебник. – М.: Дашков и К, 2014.
3. Краткий курс по управлению качеством : учеб. пособие. – М.: Окей-книга, 2012.

##### **Дополнительная литература:**

1. Горшкова, Л.А. Основы управления организацией. Практикум: учебное пособие / под ред. Л.А. Горшковой.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2016.- 262 с. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/919108>
2. Ефимов, В.В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие /В.В. Ефимов.- 3-е изд., стер.- М.: КНОРУС, 2015.- 226 с. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/916585>
3. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие / В.К. Федюкин.- 2-е изд., стер.- М. : КНОРУС, 2015.- 230 с. Режим доступа: <http://www.book.ru/book/916618>

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

- 1 Консультант плюс [электронный ресурс]:<http://www.consultant.ru/online/>
- 2 Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru>

3 Журнал «Стандарты и качество» и его приложений [электронный ресурс]:<http://www.gia-stk.ru/>

4 Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества [электронный ресурс]:<http://www.qualitydigest.com>

5 Ресурс «Менеджмент качества и ИСО серии 9000» [электронный ресурс]:  
<http://www.quality.eup.ru/>

6 Сайт Всероссийского НИИ сертификации [электронный ресурс]:  
<http://www.vniis.ru>

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

### ***10.1.Методика проведения лекций***

Лекционные занятия проводятся в мультимедийном классе и являются одним из основных методов обучения по дисциплине, которые должны решать следующие задачи:

- изложить важнейший материал программы курса,
- познакомить с проблемами экономики и управления народным хозяйством и методами их решения, последними достижениями и проблематикой в этой области;
- развить у студентов потребность к самостоятельной работе над учебниками и научной литературой.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания аспирантов структуру курса и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела, суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим.

Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой курса. Желательно, чтобы каждая лекция охватывала и исчерпывала определенную тему курса и представляла собой логически вполне законченный раздел. Лучше сократить тему, но не допускать перерыва ее на таком месте, когда основная идея еще полностью не раскрыта.

### ***10.2.Методика проведения практических работ***

Целями проведения практических работ являются:

- установление связей теории с практикой в форме проведения лабораторных расчетов;
- контроль самостоятельной работы аспирантов по освоению курса;
- обучение навыкам работы с современными методами расчета.

Поставленная цель практикума достигается наилучшим образом в том случае, если выполнению работы в аудитории предшествует определенная подготовительная внеаудиторная работа. Поэтому преподаватель обязан довести до всех аспирантов график выполнения практических работ на весь семестр и внушить необходимость самостоятельной подготовки к каждой работе.

### ***10.3. Методические указания студентам по изучению дисциплины***

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие аспиранта путем планомерной, повседневной работы.

#### ***Общие рекомендации***

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

#### ***Работа с конспектом лекций***

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций,

который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### ***Выполнение практических работ***

На первом занятии получите у преподавателя график выполнения практических работ на текущий семестр. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед выполнением практических работ изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с руководством по соответствующей работе и подготовьте протокол проведения работы, в который занесите название и цели работы.

### ***10.4. Методика работы со студентами с ограниченными возможностями здоровья***

Использование некоторых дистанционных методик работы со студентами, имеющими проблемы с моторикой (такими, которые не успевают конспектировать лекции), одной из которых может быть использование технические средства фиксации (диктофоны), с последующим составлением тезисов лекции в период самостоятельной работы студента, что будет способствовать запоминанию материала и развивать моторику.

Следующим этапом этой работы может быть подготовка для этой же категории студентов к семинарским занятиям таких заданий, которые не требуют от них написания длинных текстов. Наиболее оптимальным вариантом такого задания может служить тестовое задание. Тесты могут быть использованы и для контроля знаний студентов с дефектами (заторможенностью речи).

### ***10.5 Методические рекомендации для выполнения курсовых работ***

Курсовая работа представляется на кафедру и защищается в сроки, предусмотренные учебным планом. До защиты курсовой работы студент не допускается к сессии в текущем семестре.

Оформление курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена на компьютере на одной стороне стандартного листа формата А4.

Параметры текста:

- шрифт Times New Roman;
- межстрочный интервал – двойной;
- поля: верхнее – 2 см, правое – 1,5 см, левое – 2,5 см.

Объем курсовой работы – 25-35 листов.

Титульный лист оформляется по образцу № 2 (титульный лист не нумеруется).

Далее следует оглавление или содержание курсовой работы (образец № 3).

Курсовая работа должна в обязательном порядке содержать введение, основной текст, заключение и библиографию.

Во введении необходимо указать актуальность исследования, цели и задачи исследования, степень разработанности исследования, а также его методологическую, теоретическую и информационную базу. Объем введения не должен превышать 1/5 всей работы.

Основной текст должен делиться на главы, которые делятся на параграфы. Содержание и форма изложения материала определяются автором.

В заключении подводятся итоги проведенного исследования и формулируются выводы. Желательно, чтобы выводы содержали в себе элементы новизны и практической значимости.

Библиография оформляется следующим образом. Вначале перечисляются нормативные акты (по их юридической силе в нисходящем порядке), затем научная и учебная литература (в алфавитном порядке).

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ (СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ)**

### **Тема № 1. Понятие качества.**

#### **Вопросы:**

Проблема качества.

Сущность качества и управления им. Определение качества, принятое Международной организацией по стандартизации (стандарт ИСО – 8402).

Понятие «обеспечение качества», «управление качеством», «петля качества», «спираль качества».

Понятие «продукция», формирование качества продукции.

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

### **Тема № 2. Качество и конкурентоспособность продукта.**

#### **Вопросы:**

Значение повышения качества продукции.

Качество как важный инструмент в борьбе за рынки сбыта, обеспечивающий конкурентоспособность продукта.

Технический уровень продукции и полезность товара для потребителя через функциональные, социальные, эстетические, экономические, экологические свойства – слагаемые качества.

Значение оценок и требований потребителей, информации о неисправностях, просчетах и ошибках в решении задачи повышения качества.

### **Тема № 3. Качество как объект управления.**

#### **Вопросы:**

Планирование, анализ, контроль – составные части менеджмента, свойственные для качества, как объекты менеджмента.

Деятельность по обеспечению качества, предшествующая производству

Основные принципы современной концепции управления качеством.

Метод системного управления качеством (Total Quality Management - TQM).

### **Тема № 4. Системный подход к управлению качеством.**

#### **Вопросы:**

Основные этапы управления качеством в современной теории и практике.

Основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством.

Системы управления качеством как совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

Основные функции системы управления качеством (стратегические и тактические).

Международные стандарты ИСО – 9000; ИСО -- 2000 по системам качества.

## **Тема № 5. Контроль качества.**

### **Вопросы:**

Статистические методы контроля качества, применение которых требуется в стандартах серии ИСО – 9000 при оценке систем менеджмента качества.

Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку.

Стандарты статистического приемочного контроля.

Контрольные карты, служащие для выявления определенной причины брака (не случайной).

Схема Исикава (диаграмма причин и результатов), состоящая из показателей качества, характеризующего результат, и факторных показателей.

Виды диаграмм Парето: по результатам деятельности и по причинам (факторам).

Этапы построения диаграмм Парето.

## **Тема № 6. Значение стандартизации в управлении качеством.**

### **Вопросы:**

Роль стандартизации в управлении качеством.

Государственные, международные, отраслевые стандарты и стандарты предприятий.

Организационно – правовые основы стандартизации.

Закон Российской Федерации «о стандартизации».

Экономические проблемы стандартизации.

Перечень основных стандартов, включенных в Государственную систему стандартизации Российской Федерации (ГСС).

## **Тема № 7. Понятие сертификации продукции.**

### **Вопросы:**

Понятие сертификации и субъектов сертификации.

Восемь схем сертификации третьей стороной, определенных Международной организацией стандартизации.

Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».

## **Тема № 8. Преимущества сертификации продукции.**

### **Вопросы:**

Классификация наиболее распространенных систем сертификации по основным классификационным признакам.

Преимущества сертификации продукции в условиях рыночных отношений.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации (Госстандарт России).

Добровольная сертификация.

Последовательность процедур сертификации.

Сертификация импортируемой продукции.

## **Тема № 9. Этапы проведения сертификации системы качества.**

### **Вопросы:**

Два этапа проведения сертификации системы качества.

Этап предварительной проверки и оценки системы качества.

Этап окончательной проверки и оценки системы качества.

Основные области аккредитации, органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности.

Организация работ по аккредитации объектов.

Международная практика сертификации.

#### **Тема № 10. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.**

##### **Вопросы:**

Цепочка формирования затрат и создание стоимости продукции.

Стоимостный анализ качества.

Данные для анализа затрат на качество.

Методы анализа затрат на качество продукции.

Анализ брака и потерь от брака.

Экономическая эффективность новой продукции.

#### **Тема № 11. Управление затратами на качество в процессе проектного анализа.**

##### **Вопросы:**

Предварительный, текущий, последующий анализ инновационного проекта.

Виды и методы проектного анализа новой продукции.

Общая характеристика изделия.

Цель коммерческого анализа.

Изучение технико-технологических альтернатив (технический анализ).

Организационный, социальный, экологический и экономический анализ.

Роль экономического анализа в системе управления качеством.

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

При изучении студентами дисциплины «Управление качеством» используются следующие технологии:

-технологии проблемного обучения (проблемные лекции, проводимые в форме диалога, решение учебных задач на семинарских и практических занятиях);

-интерактивные технологии;

-информационно-коммуникативные образовательные технологии, например, презентация учебных материалов.

##### ***Перечень программного обеспечения:***

Microsoft Office Standard 2010,

Microsoft Windows 8.

##### ***Информационно-справочные системы:***

- Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии». Договор №075-09/15 от 11.09.2015г. на оказание услуг по представлению доступа к электронным изданиям. Сайт: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) «Университетская библиотека онлайн».

- Справочная правовая система «ГАРАНТ» Договор № 164-пл/2014 от 01.01.2014г. ООО «ПРАВОБЕСТ».

- Картотека книгообеспеченности АНО ВО Институт современного образования и информационных технологий утверждена ректором института 16 сентября 2015 года.

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

Для обеспечения учебного процесса материально-техническими ресурсами используется компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет.