

Документ подписан простой электронной подписью.  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Ващенко Андрей Александрович  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 15.02.2021 12:21:58  
 Уникальный программный ключ:  
 51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
 «Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

### Управление качеством

(Наименование дисциплины)

### 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

### Бакалавр

(Квалификация)

### Академический бакалавр

(Вид)

Экономики и управления

Кафедра  
разработчик

Год набора

2020

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	3	X	X	3	3	X
Общее количество часов	108	X	X	108	108	X
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32	X	X	8	8	X
- Лекционные (Л)	16	X	X	4	4	X
- Практические (ПЗ)		X	X			X
- Лабораторные (ЛЗ)		X	X			X
- Семинарские (СЗ)	16	X	X	4	4	X
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	40	X	X	91	91	X
К (Р-Г) Р (П) (+;-)		X	X			X
Тестирование (+;-)		X	X			X
ДКР (+;-)		X	X			X
Зачет (+;-)		X	X			X
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))		X	X			X
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(36)	X	X	+(9)	+(9)	X

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание факультативной дисциплины .....	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся .....	9
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся .....	11
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения факультативной дисциплины .....	13
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии .....	14
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению факультативной дисциплины .....	17

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» входит в «вариативную» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «38.03.01 Экономика», направленность (профиль) «Общий».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)):

#### **общепрофессиональных:**

– «способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность» (ОПК-4)

#### **профессиональных:**

– «способностью на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты» (ПК-4)

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО)**:

#### **Обучающийся должен иметь представление:**

- историю возникновения и становления управления качеством (1)
- об источниках управленческой информации в рамках развития способности к самоорганизации и самообразованию для подготовки решений по управлению качеством (2)

#### **Обучающийся должен знать:**

- общие представления об организационно – управленческих решениях, характеристики деятельности, связанной с управлением качеством; сущность и содержание данного направления деятельности в менеджменте (3)
- основные теории в области управления качеством (4)
- показатели оценки качества продукции (5)
- методы, используемые в процессе управления качеством, ответственность за реализованные мероприятия (6)
- технологии управления качеством, ответственность за реализованные мероприятия (7)

#### **Обучающийся должен уметь:**

- рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические и социально-экономические показатели, стандартные теоретические и эконометрические модели, характеризующие качество продукции (8)
- использовать информацию, полученную в результате исследований качества продукции (9)
- использовать источники экономической, социальной, управленческой информации (10)

#### **Обучающийся должен владеть:**

- навыками разработки и управления системой менеджмента качества, а также анализом оценки эффективности данной деятельности и интерпретацией полученных результатов (11)

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «38.03.01 Экономика», направленность (профиль) «Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Управление человеческими ресурсами	Экономика предприятия (организации)
2	Бизнес-планирование	

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа факультативной дисциплины составлена на основе:

- федерального государственного общего профессионального образовательного стандарта высшего образования по направлению **38.03.01 Экономика**;
- учебного плана направления подготовки **38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Общий»** 2020 года набора;
- образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 3-0 от 24.05.2019 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Все го	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности	16	4	4	8	1,3
2	Опыт управления качеством в зарубежных странах	16	4	4	8	1,3,4
3	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования	10	2	2	6	5,6,7
4	Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации	10	2	2	6	2,3
5	Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества	10	2	2	6	8,9,10,11
6	Сертификация продукции и систем качества	10	2	2	6	8,9,10,11
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>36</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Все го	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности	18	2		16	1,3
2	Опыт управления качеством в зарубежных странах	18	2		16	1,3,4
3	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования	18		2	16	5,6,7
4	Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации	16			16	2,3
5	Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества	14			14	8,9,10,11
6	Сертификация продукции и систем качества	15		2	13	8,9,10,11
<b>Вид промежуточной аттестации (Экзамен)</b>		<b>9</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>91</b>	

## **Раздел 3. Содержание дисциплины**

### **3.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности**

Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Управление качеством продукции (УКП): понятия, цели и задачи, политика в области качества. Объекты, субъекты, принципы и функции УКП. Средства УКП – нормативные документы. Модели для обеспечения качества, элементы системы качества. Семь основных инструментов управления качеством. Качество. Надежность. Конкурентоспособность. Сферы приложения методов управления качеством. Основные методы управления качеством.

#### **Тема 2. Опыт управления качеством в зарубежных странах и в России**

Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в Германии. Опыт управления качеством во Франции. Общеευропейский опыт управления качеством.

#### **Тема 3. Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования**

Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Международные стандарты ИСО 9000: их назначение, объекты, структура. Роль и развитие стандартов ИСО серии 9000. принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9000. требования к системе менеджмента качества стандарта ИСО 9000.

#### **Тема 4. Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы качества в продукции в организации**

Общее руководство качеством продукции. Этапы жизненного цикла продукции. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация

#### **Тема 5. Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества**

Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Принципы создания документации СМК и управления ею. Разработка документов «Миссия, видение и стратегический план развития», «Политика в области качества», «Цели в области качества». Разработка Руководства по качеству. Описание процессов СМК организации. Особенности внедрение и совершенствования системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества

#### **Тема 6. Сертификация продукции и систем качества**

Сертификация систем качества. Сущность и содержание сертификации. Российские системы сертификации. Практика сертификации в России и за рубежом. Сертификация систем менеджмента качества. Проверка эффективности системы менеджмента качества.

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

<b>№</b>	<b>Тема практического занятия</b>
<i>1</i>	<i>2</i>
СЗ 1-2	Тема 1. Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности
СЗ 3-4	Тема 2. Опыт управления качеством в зарубежных странах
СЗ 5	Тема 3. Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования
СЗ 6	Тема 4. Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации
СЗ 7	Тема 5. Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества
СЗ 8	Тема 6. Сертификация продукции и систем качества

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

<b>№</b>	<b>Тема практического занятия</b>
<i>1</i>	<i>2</i>
СЗ 1	Тема 3. Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования»
СЗ 2	Тема 6. Сертификация продукции и систем качества

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности	СЗ	Деловая игра	100
2	Опыт управления качеством в зарубежных странах	СЗ	Анализ конкретных ситуаций	100
3	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования	СЗ	Деловая игра	100
4	Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации	СЗ	Дискуссия	100
5	Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества	СЗ	Дискуссия	100
6	Сертификация продукции и систем качества	СЗ	Метод мозгового штурма	50
<b>Итого</b>				<b>34,3%</b>

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования	СЗ	Деловая игра	100
2	Сертификация продукции и систем качества	СЗ	Метод мозгового штурма	50
<b>Итого</b>				<b>37,5%</b>

## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности	1-3	1-6
2	Опыт управления качеством в зарубежных странах	4-5	1-6
3	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования	6	1-6
4	Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации	7-10	1-6
5	Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества	11-13	1-6
6	Сертификация продукции и систем качества	14-17	1-6

#### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Самооценка деятельности организации, самоорганизация и самообразование.
2. Премии в области качества как фактор повышения эффективности работы организации.
3. Эволюция подходов к менеджменту качества.
4. Управление качеством продукции на уровне города.
5. Построение моделей внутреннего аудита как формы контроля.
6. Управление качеством на российских предприятиях в 50-80 гг. XX века.
7. Модели совершенствования систем менеджмента качества.
8. Организационно-управленческие решения в управлении рисками в системах менеджмента качества.
9. Японский опыт управления качеством.
10. Менеджмент качества как фактор повышения конкурентоспособности организации.
11. Роль маркетинговой деятельности организации в управлении качеством.
12. Стандартизация в управлении качеством.
13. Освоение принципов всеобщего управления качеством на российских предприятиях.
14. Роль государства в управлении качеством.
15. Оценка эффективности территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров.
16. Анализ сильных и слабых сторон Международного стандарта ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».
17. Основные тенденции развития управления качеством в Европейских странах.

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов общей профессиональной образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности	УО	ДИ	ПРВ	1,3
2	Опыт управления качеством в зарубежных странах	УО	АКС	ПРВ	1,3,4
3	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования	УО	ДИ	ПРВ	5,6,7
4	Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации	УО	Д	ПРВ	2,3
5	Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества	УО	Д	ПРВ	8,9,10,11
6	Сертификация продукции и систем качества	УО	МШ	ПРВ	8,9,10,11

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности	УО		ПРВ	1,3
2	Опыт управления качеством в зарубежных странах	УО		ПРВ	1,3,4
3	Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования		ДИ	ПРВ	5,6,7
4	Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества в организации			ПРВ	2,3
5	Документирование системы менеджмента			ПРВ	8,9,10,11

	качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества				
6	Сертификация продукции и систем качества		МШ	ПРВ	8,9,10,11

### Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

**УО** – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

**АКС** – Анализ конкретных ситуаций

**МШ** – Метод мозгового штурма

**ДИ** – Деловая игра

**Д** – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

**ПРВ** – Проверка рефератов, конспектов, решений заданий

### 5.2. Тематика письменных работ обучающихся

1. Квалиметрия как наука, анализ и интерпретация полученных результатов.
2. Сравнительная характеристика стандартов серии ИСО 9000 версии 1994 и 2000 гг.
3. Экономическая сущность и значение качества в рыночной экономике.
4. Основы современной методологии управления качеством продукции и услуг.
5. Организационно – управленческие решения маркетингового подхода к управлению качеством продукции и услуг.
6. Роль и место проблемы качества в менеджменте, ответственность за организационно-управленческие решения.
7. Современные подходы к управлению качеством продукта в производственной деятельности.
8. Современные методы управления качеством (TQM), применяемые в международной практике.
9. Исторический аспект отечественного опыта управления качеством.
10. Системы показателей и их значение для оценки качества продукции и услуг.
11. Роль и значение технических, теоретических и эмпирических показателей для определения уровня качества продукта.
12. Виды контроля показателей качества продукции и услуг.
13. Методологические основы современной стандартизации.
14. Сущность государственной системы стандартизации Российской Федерации.
15. Основные методы стандартизации.
16. Методологические основы планирования качества продукции.
17. Роль и значение контроля качества продукции.
18. Основные правила сертификации работ и услуг.
19. Качество продукции и защита прав потребителей.
20. Зарубежный опыт управления качеством.
21. Японский опыт управления качеством.
22. Роль ФСА при совершенствовании качества продукции.
23. Международная стандартизация и ее значение.
24. Роль руководителя в обеспечении качества продукции.
25. Проблемы качества и их реальная стоимость.
26. Инструменты и методы менеджмента качества.
27. Информационные методы в управлении качеством.
28. Качество жизни и стандартизация.
29. Основные тенденции интегрирования систем качества.
30. Разработка и внедрение систем качества в организациях.
31. Проблемы внедрения СМК в организациях.
32. Премия Правительства РФ по качеству.
33. Экономические категории качества.
34. Статистические методы управления качеством, стандартные теоретические и эконометрические модели.

### 5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

#### Вопросы к экзамену

1. Этапы развития управления качеством.
2. Комплексное управление качеством.
3. Виды и формы аудита системы менеджмента качества.
4. Документация системы менеджмента качества.
5. Принципы управления качеством.
6. Международные стандарты ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования»: роль, краткая характеристика.
7. Диаграмма Парето:
8. Причинно-следственная диаграмма К. Исикава.
9. Контрольные карты.
10. Гистограммы.
11. Метод расслоения.
12. Графики.
13. Диаграмма разброса.
14. Значение системного подхода в управлении качеством.
15. Отечественный опыт управления качеством продукции.
16. Внутренний аудит системы менеджмента качества: понятие, функции, принципы.
17. Внешний аудит системы менеджмента качества (сертификация).
18. Организационно – управленческие решения маркетинговой деятельности в системе менеджмента качества.
19. Права и функции Госстандарта РФ.
20. Управление персоналом в соответствии с МС ИСО 9001:2000.
21. Всеобщее управление качеством (TQM).
22. Затраты на обеспечение функционирования системы менеджмента качества.
23. Цели и задачи создания систем менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9001:2000.
24. Политика в области качества: понятие, значение, структура.
25. Опыт управления качеством в зарубежных странах.
26. Кружки качества: понятие, цели, задачи.
27. Принципы управления качеством Э. Деминга.
28. Критерии национальных премий по качеству и их характеристика.
29. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом, построение моделей и их анализ.
30. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.
31. Международные организации по стандартизации. Роль стандартизации в развитии международной торговли.

## Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 6.1. Основная литература

1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>
2. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебно-методическое пособие / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. — Москва : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7264-1794-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76899.html>
3. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. — Москва : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 с. — ISBN 978-5-7264-1834-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html>
4. Управление качеством в современной инновационной среде : монография / Т. Е. Старцева, Н. П. Асташева, Т. Н. Антипова [и др.] ; под редакцией Т. Е. Старцева ; составители Н. П. Асташева [и др.]. — Королёв : Научный консультант, 2018. — 338 с. — ISBN 978-5-907084-05-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80809.html>

### 6.2. Дополнительная литература

1. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.П. Агарков. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02226-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52304.html>. — ЭБС «IPRbooks»
2. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12857>. — ЭБС «IPRbooks»
3. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>. — ЭБС «IPRbooks»
4. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2017. — 531 с. — 978-5-394-01078-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60534.html>. — ЭБС «IPRbooks»
5. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.В. Петухова, Я.В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — 978-5-7882-1741-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>. — ЭБС «IPRbooks»
6. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2016. — 335 с. — 978-5-394-01715-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60536.html>. — ЭБС «IPRbooks»
7. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б.И. Герасимов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с. — 978-5-8265-1401-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>. — ЭБС «IPRbooks»
8. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим

доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>. — ЭБС «IPRbooks»

9. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.З. Габдукаева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 204 с. — 978-5-7882-1807-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>. — ЭБС «IPRbooks»

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

10. Журнал «Стандарты и качество»
11. Журнал «Методы менеджмента качества»
12. Журнал «Европейское качество. Дайджест»
13. <http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс
14. <http://www.garant.ru/> Гарант

## **Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии**

### **Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по факультативной дисциплине:**

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Управление качеством**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся. Имеется специализированная аудитория.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Факультативная дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в

зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению факультативной дисциплины**

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и др. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа факультативной дисциплины

**Управление качеством**

---

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Чумакова Екатерина Александровна**

---

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*