

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по
учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 14 » 02 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки «Маркетинг»

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля
5	4/144	18	36		90	Зачет с оценкой
Итого	4/144	18	36		90	Зачет с оценкой

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью дисциплины «Менеджмент качества в организации» является овладение учащимися теоретическими знаниями и практическими навыками в области принятия и реализации управленческих решений, связанных с совершенствованием бизнес-процессов организации в рамках сферы функционального менеджмента – менеджмента качества (ПК 7). Дисциплина по характеру является интегрирующей. Курс выстроен как идеология и технология управления органически связанными бизнес-процессами предприятия.

Предметом изучения управления качеством являются принципы и методы построения, сертификации и функционирования системы менеджмента качества организации, как неотъемлемой составляющей совокупности бизнес-процессов организации, соответствующая документация (ПК 8). Курс включает современные концепции процессного управления организацией, совокупность методов и инструментов моделирования, диагностики и реорганизации бизнес-процессов (ПК 13), актуальные направления обеспечения производства соответствующей продукции и услуг.

Основными задачами дисциплины являются:

- Ознакомление с базовыми понятиями и концепциями управления качеством;
- Изучение развития подходов к управлению качеством;
- изучение положений стандартов серии ISO 9000
- формирование умений моделирования бизнес-процессов организации;
- формирование умений подготовки основных документов СМК;
- овладение навыками документального оформления решений в управлении качеством деятельностью организации;
- приобретение навыков выбора и применения инструментов управления качеством;
- овладение навыками использования инструментов экономики качества.
- оформления результатов собственного интеллектуального труда

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.15 «Менеджмент качества в организации» относится к обязательным дисциплинам (ОД.15) вариативной части (Б1.В) базового цикла (Б1) дисциплин.

Дисциплина изучается на третьем курсе. Междисциплинарность курса, согласно обозначенной цели выражается в устойчивой взаимосвязи с дисциплинами блока ОПД федерального компонента.

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов по выполнению практических заданий, изучению источников. Изучение дисциплины для студентов очной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Программа дисциплины ориентирована на базовые знания, приобретенные студентами в курсах Б1.Б2. «Статистика», Б1.В.ДВ.3 «Основы бизнеса», Б1.Б.10 «Методы принятия управленческих решений», Б1.Б.14 «Теория организации», Б1.В.ОД.7 «Экономика организации» и др.

Дисциплина является базой для изучения дисциплин Б1.В.ОД.10 «Управление операциями», Б1.Б.22 «Стратегический менеджмент», Б1.В.ОД.17 «Реинжиниринг бизнес-процессов», Б1.Б.19 «Управление проектами» и др.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» направлен на формирование следующих компетенций:

профессиональные компетенции:

ПК-7 - владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

ПК-8 – владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ПК-13 - умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

ПК-14 - умение применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета

Таблица 1

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7	владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	Знать: З 5 (ПК-7) методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
		Уметь: У 3 (ПК-7) координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
		Владеть: В2 (ПК-7) навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов
ПК-8	владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	Знать: З 1 (ПК-8) базовые правила документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений Уметь: У 1 (ПК-8) документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений Владеть: В 1 (ПК-8) навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
ПК-13	умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Знать: З 1 (ПК-13) модели бизнес-процессов и их этапы Уметь: У 1 (ПК-13) использовать технические средства и информационные технологии для моделирования бизнес-процессов Владеть: В 1 (ПК-13) навыками по выбору современных технических средств и информационных технологий для моделирования бизнес-процессов в практической деятельности организаций
ПК-14	умение применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета	Знать: З 3 (ПК-14) знать методы управления затратами Уметь: У 1 (ПК-14) использовать методы управления затратами в операционной деятельности организации Владеть: В 1 (ПК-14) методикой калькулирования затрат в операционной деятельности организации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Курс рассчитан на 18 часов лекций, 36 часов практических занятий и 90 часов самостоятельной работы. Всего 4 зачетных единицы (144 часа). Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета) предусмотрена в 5 семестре.

Таблица 2

Объем дисциплины														
Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.													
	Всего	Семестр												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Очная форма обучения														
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	54					54								
лекционного	18					18								
лабораторные работы														
практического занятия	36					36								
Самостоятельная работа студента (СРС)	90					90								
Промежуточная аттестация	30					30								
Общая трудоемкость (час. / з.е.)	144/4					144/4								

Таблица 3

Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	5	1-2	2	4			10		3/50	О, Т
2	Гуру менеджмента качества.	5	3-4	2	4			10		3/50	О, Т
3	Отечественный опыт управления качеством.	5	5-6	2	4			10		3/50	О, Т, Рейтинг-контроль №1
4	Базовые концепции и идеология TQM.	5	7-8	2	4			10		3/50	О, Т
5	Инструменты менеджмента качества	5	9-10	2	4			10		3/50	О, Т
6	Стандарты СМК серии ISO.	5	11-12	2	4			10		3/50	О, Т, Рейтинг-контроль №2
7	Аудит качества и премии качества.	5	13-14	2	4			10		3/50	О, Т
8	Затраты на качество Управление затратами на качество	5	15-16	2	4			10		3/50	О, Т
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	5	17-18	2	4			10		3/50	О, Т, Рейтинг-контроль №3
Всего				18	36		Кр	90		27/50	Зачет с оценкой

О – опрос, Т – тестирование, Кр – контрольная работа

Таблица 4

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенции	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
Тема 1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	Понятие качества продукта и процесса. Цели, функции менеджмента качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя. Концепции качества. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Фаза менеджмента качества. Фаза планирования качества. Экологический менеджмент.	ПК-7 ПК-8	3 5(ПК-7) 3 1(ПК-8)
Тема 2	Гуру менеджмента качества.	Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством.; Джозеф Джуран - концепция AQI и спираль Джурана; Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество - бесплатно"; Арманд Фейгенбоум и его концепция TQC; Каору Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, кружки качества, диаграмма причины-следствие.	ПК-7 ПК-8 ПК-14	3 5(ПК-7) 3 1(ПК-8) 3 3(ПК-14)
Тема 3	Отечественный опыт управления качеством.	Обеспечение качества продукции в дореволюционный период. Довоенный период, стандартизация и унификация продукции. Управление качеством и НОТ. Саратовская система БИП. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий". <u>Научная организация работ по повышению моторесурса (НОРМ)</u> . Разработка и внедрение КСУКП в СССР. Опыт внедрения ИСО в СССР и России	ПК-7 ПК-8 ПК-14	3 5(ПК-7) У3 (ПК-7) 3 1(ПК-8) У1 (ПК-8) 3 3(ПК-14)
Тема 4	Базовые концепции и идеология TQM.	Принципы TQM. Ориентация на потребителя. Лидерство руководства. Вовлечение работников. Процессный подход. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Система бизнес-процессов организаций. Моделирование бизнес-процессов.	ПК-7 ПК-8 ПК-13 ПК-14	3 5(ПК-7) У3 (ПК-7) 3 1(ПК-8) У1 (ПК-8) 31 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13) 3 3(ПК-14)
Тема 5	Инструменты менеджмента качества	Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Матрица контролер. Графики и диаграммы. Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древовидная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Матрица приоритетов.	ПК-7 ПК-8 ПК-14	У3 (ПК-7) В2 (ПК-7) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) У 1(ПК-14)
Тема 6	Стандарты СМК серии ISO.	Разработка и внедрение стандартов управления качеством. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO. Состав базовых стандартов ISO. Версии стандарта, отличия версий. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001? ISO 9004. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты. Использование стандартов.	ПК-7 ПК-8 ПК-13	В2 (ПК-7) У3 (ПК-7) 3 1(ПК-8) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) 31 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13)
Тема 7	Аудит качества и премии качества.	Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000. Реализация процессного подхода в стандартах ISO. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO. Состав документации по процессам. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO. Международные и отечественные премии качества.	ПК-7 ПК-8 ПК-13	В2 (ПК-7) У3 (ПК-7) 3 1(ПК-8) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) 31 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13)
Тема 8	Затраты на качество. Управление затратами на качество	Структура затрат на качество с позиций теории стоимости. Классификации затрат на качество. Планирование затрат на качество. Учет затрат на качество. Направления снижения затрат на	ПК-14	3 1(ПК-14) У1 (ПК-14) В1 (ПК-14)

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
		качество. Оценка экономической эффективности внедрения систем управления качеством. .		
Тема 9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	Необходимость разработки и внедрения СМК. Структура и порядок разработки СМК. Команда разработки СМК. Организационная структура СМК. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК. Принципы разработки. Факторы успеха. Причины неудач. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.	ПК-7 ПК-8 ПК-13 ПК-14	B2 (ПК-7) У3 (ПК-7) З1 (ПК-8) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) З1 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13) З1 (ПК-14) У1 (ПК-14) В1 (ПК-14)

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При чтении лекций используются такие интерактивные формы обучения, как разбор конкретных ситуаций, элементы ролевых игр, элементы профессиональных тренингов.

При проведении практических занятий используются следующие интерактивные формы обучения:

разбор конкретных ситуаций, выявленных студентами при выполнении домашних заданий;

ролевые игры при выполнении студентами групповых заданий на занятиях;

элементы профессиональных тренингов для отработки навыков реализации менеджмента качества в организации

разбор конкретных ситуаций при внеаудиторной работе преподавателя со студентами (обратная связь по системе понял-планируешь делать, поделишься) в формате сообщений по e-mail;

просмотр и последующее обсуждение мастер-классов, тренингов, вебинаров, экспертов и специалистов по рекомендации преподавателя, находящихся в открытом доступе в сети ИНТЕРНЕТ.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет более 50% аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент качества в организации» составляет 90 часов.

Таблица 5

Вопросы для самостоятельного изучения

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Экологический менеджмент	10
2	Кружки качества	10
3	Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий"	10
4	Взаимовыгодные отношения с поставщиками.	10
5	Стрелочная диаграмма	10
6	Отраслевые стандарты СМК	10
7	Международные и отечественные премии качества	10

8	Направления снижения затрат на качество.	10
9	Проектный подход в разработке и сертификации СМК	10
	Итого:	90

Задания для самостоятельной работы в течении семестра

В процессе самостоятельной работы студенты выполняют контрольную работу по дисциплине.

1. Указания для студента

Студенту следует начинать работу по выполнению задания с детального уяснения сути сформулированной задачи. Затем следует подбор и накопление учебной и научной литературы, ее осмысление. При этом студенту следует делать определенные записи по теме.

Следует избегать “механических” выписок из текста изучаемого источника в надежде “потом разберусь”. По крайней мере, постановку вопроса и пути его решения (анализа) следует осознать сразу и сделать соответствующие записи. При этом данные о литературных источниках необходимо записать сразу, по мере обращения к ним (ФИО автора, название книги, издательство, год издания и количество страниц).

Не ограничивайтесь одним источником, проведите сравнение разных точек зрения, сделайте критический анализ и выводы.

В целях наглядности и облегчения запоминания, имеет смысл делать ряд простых поясняющих рисунков, графиков или схем, если даже автор их не приводит.

Целесообразно, каждый проработанный источник (и даже части его) сопроводить простыми численными примерами, убеждающими в работоспособности приведенных формул для расчетов (если таковые требуются).

2. Структура контрольной работы

1. Титульный лист

2. Введение

Здесь целесообразно раскрыть тему работы, ее значимость и место в структуре учебной дисциплины. Состояние вопроса (задачи), разработанность темы в отечественной и зарубежной литературе.

3. Основная часть работы

Основная часть контрольной работы включает как теоретическую часть, так и практическую.

Теоретическая часть. Тема теоретического вопроса определяется по списку, в соответствии с номером студента в списке учебной группы. Теоретическая часть обязательно должен состоять из нескольких параграфов и содержать оглавление, введение, заключение, список литературы (не менее трех источников), нумерацию страниц. Объем теоретической части 10-15 страниц. Здесь уместно провести сравнительный анализ известных подходов к данной теме (задаче), общую характеристику вопроса (темы, задачи). Из сравнительного анализа и общей характеристики логически обосновываются возможные варианты решения (трактовки, выработка предложений и пр.). Изложение самого решения, обзор вариантов и предложений. Свое видение темы, поставленной задачи.

Практическая часть включает общую характеристика объекта – организации, описание существующей системы управления качеством, примеры проблемы управления качеством и ее решения с использованием методов, описанных в теоретической части работы. Здесь студент анализирует проблему, производит анализ возможных подходов и методов решения, обосновывает выбранный им метод (методику, алгоритм) и подробно описывает процесс решения и полученные (ожидаемые) результаты.

4. Выводы (Заключение)

Здесь студенту необходимо выполнить анализ результатов, полученных в работе, как теоретических, так и практических. В итоге им должны быть сформулированы практические и/или теоретические рекомендации по теме задания.

5.Список используемой литературы

Список приводится в алфавитном порядке учебных, научных и других источников, используемых при выполнении контрольной работы, допускаются ссылки на Internet сайты и другие адреса.

Темы теоретических вопросов к контрольной работе по курсу "Менеджмент качества в организации"

1. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
2. Концепции качества. Концепция общества потребления.
3. Концепции качества. Фазы контроля качества.
4. Концепции качества. Фазы управления качеством.
5. Концепции качества. Фаза менеджмента качества.
6. Концепции качества. Фаза планирования качества.
7. Концепции качества. Экологический менеджмент.
8. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (кроме принципов)
9. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (принципы)
10. Гуру менеджмента качества. Вклад Джозефа Джурана.
11. Гуру менеджмента качества. Вклад Филиппа Кросби.
12. Гуру менеджмента качества. Вклад Арманда Фейгенбоума.
13. Гуру менеджмента качества. Вклад Исикава, Тагути.
14. Отечественный опыт управления качеством.
15. Стандарты качества. Понятие, структура стандартов.
16. Стандарты качества. Семейство стандартов ISO 9000.
17. Стандарты качества. Семейство стандартов ISO 14000.
18. Стандарты качества. Порядок и организация сертификации на соответствие ISO 9000.
19. Процессный подход к качеству в стандартах ISO
20. Методы моделирования бизнес-процессов
21. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO
22. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO
23. Затраты и эффект от проведения сертификации.
24. Экономика качества. Традиционная и современная модели.
25. Экономика качества. Классификация издержек на качество.
26. Программное обеспечение систем управления качеством.
27. Опыт внедрения систем управления качеством и сертификации в России.
28. Развертывание функции качества.
29. Инструменты контроля и управления качеством.
30. Диаграмма Парето, диаграмма причины-следствие Исикавы.

6.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Менеджмент качества в организации» проводится в соответствии с Учебным планом в форме зачета с оценкой в 5 семестре. Студенты допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

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

В ходе промежуточной аттестации осуществляется контроль освоения компетенций в соответствии с этапами их формирования.

Этапы формирования компетенций в ходе изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации»

Таблица 6

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
Тема 1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	Понятие качества продукта и процесса. Цели, функции менеджмента качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя. Концепции качества. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Фаза менеджмента качества. Фаза планирования качества. Экологический менеджмент.	ПК-7 ПК-8
Тема 2	Гуру менеджмента качества.	Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством.; Джозеф Джуран - концепция AQL и спираль Джурана; Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»). "качество - бесплатно"; Арманд Фейгенбоум и его концепция TQC; Каору Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, кружки качества, диаграмма причины-следствие.	ПК-7 ПК-8 ПК-14
Тема 3	Отечественный опыт управления качеством.	Обеспечение качества продукции в дореволюционный период. Довоенный период, стандартизация и унификация продукции. Управление качеством и НОТ. Саратовская система БИП. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий". Научная организация работ по повышению моторесурса (НОРМ). Разработка и внедрение КСУКП в СССР. Опыт внедрения ИСО в СССР и России	ПК-7 ПК-8 ПК-14
Тема 4	Базовые концепции и идеология TQM.	Принципы TQM. Ориентация на потребителя. Лидерство руководства. Вовлечение работников. Процессный подход. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Система бизнес-процессов организаций. Моделирование бизнес-процессов.	ПК-7 ПК-8 ПК-13 ПК-14
Тема 5	Инструменты менеджмента качества	Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Матрица контролер. Графики и диаграммы. Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древовидная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Матрица приоритетов.	ПК-7 ПК-8 ПК-14
Тема 6	Стандарты СМК серии ISO.	Разработка и внедрение стандартов управления качеством. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO. Состав базовых стандартов ISO. Версии стандарта, отличия версий. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты. Использование стандартов.	ПК-7 ПК-8 ПК-13
Тема 7	Аудит качества и премии качества.	Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000. Реализация процессного подхода в стандартах ISO. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO. Состав документации по процессам. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO. Международные и отечественные премии качества.	ПК-7 ПК-8 ПК-13
Тема 8	Затраты на качество. Управление затратами на качество	Структура затрат на качество с позиций теории стоимости. Классификации затрат на качество. Планирование затрат на качество. Учет затрат на качество. Направления снижения затрат на качество. Оценка экономической эффективности внедрения систем управления качеством.	ПК-14

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
Тема 9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	Необходимость разработки и внедрения СМК. Структура и порядок разработки СМК. Команда разработки СМК. Организационная структура СМК. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК. Принципы разработки. Факторы успеха. Причины неудач. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.	ПК-7 ПК-8 ПК-13 ПК-14

6.4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	ПК-7 ПК-8	З 5(ПК-7) З 1(ПК-8)	Вопросы на зачете 1-7	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	Отлично
Гуру менеджмента качества.	ПК-7 ПК-8 ПК-14	З 5(ПК-7) З 1(ПК-8) З 3(ПК-14)	Вопросы на зачете 8-13		
Отечественный опыт управления качеством.	ПК-7 ПК-8 ПК-14	З 5(ПК-7) У3 (ПК-7) З 1(ПК-8) У1 (ПК-8) З 3(ПК-14)	Вопросы на зачете 11-16		
Базовые концепции и идеология TQM.	ПК-7 ПК-8 ПК-13 ПК-14	З 5(ПК-7) У3 (ПК-7) З 1(ПК-8) У1 (ПК-8) З1 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13) З 3(ПК-14)	Вопросы на зачете 20-27	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Хорошо
Инструменты менеджмента качества	ПК-7 ПК-8 ПК-14	У3 (ПК-7) В2 (ПК-7) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) У 1(ПК-14)	Вопросы на зачете 28-33		
Стандарты СМК серии ISO.	ПК-7 ПК-8 ПК-13	В2 (ПК-7) У3 (ПК-7) З 1(ПК-8) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) З1 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13)	Вопросы на зачете 34-39		Удовлетворительно
Аудит качества и премии качества.	ПК-7 ПК-8 ПК-13	В2 (ПК-7) У3 (ПК-7) З 1(ПК-8) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) З1 (ПК-13) У1 (ПК-13)	Вопросы на зачете 40-44	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил	Неудовлетворительно

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
		В1 (ПК-13)		его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	
Затраты на качество Управление затратами на качество	ПК-14	З1 (ПК-14) У1 (ПК-14) В1 (ПК-14)	Вопросы на зачете 45-48		
Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	ПК-7 ПК-8 ПК-13 ПК-14	В2 (ПК-7) У3 (ПК-7) З1 (ПК-8) У1 (ПК-8) В1 (ПК-8) З1 (ПК-13) У1 (ПК-13) В1 (ПК-13) З1 (ПК-14) У1 (ПК-14) В1 (ПК-14)	Вопросы на зачете 49-55	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

6.5. 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

Вопросы для подготовки к опросу по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

1. Понятие качества продукта и процесса.
2. Цели, функции менеджмента качества.
3. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
4. Концепции качества..

Тема 2. Гурю менеджмента качества.

1. Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством
2. Джозеф Джуран - концепция AQL и спираль Джурана;
3. Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество – бесплатно
4. Каору Исикава – автор модели кружков качества, диаграмма причины-следствие.

Тема 3. Отечественный опыт управления качеством.

1. Управление качеством и НОТ.
2. Саратовская система БИП.
3. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий".
4. Разработка и внедрение КСУКП в СССР.
5. Опыт внедрения ИСО в СССР и России

Тема 4 Базовые концепции и идеология TQM.

1. Принципы TQM. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководства.
3. Вовлечение работников.
4. Постоянное улучшение
5. Принятие решений, основанное на фактах.
6. Система бизнес-процессов организаций.
7. Моделирование бизнес-процессов.

Тема 5. Инструменты менеджмента качества

1. Причинно-следственная диаграмма Ишикава.
2. Графики и диаграммы.
3. Диаграмма связей
4. Матричная диаграмма.
5. Стрелочная диаграмма.
6. Матрица приоритетов.

Тема 6. Стандарты СМК серии ISO.

1. Разработка и внедрение стандартов управления качеством.
2. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO.
3. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004.
4. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO.
5. Отраслевые стандарты СМК.
6. Использование стандартов.

Тема 7. Аудит качества и премии качества.

1. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам СМК. ISO 9000.
2. Реализация процессного подхода в стандартах ISO.
3. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO.
4. Состав документации по процессам.
5. Международные и отечественные премии качества.

Тема 8. Затраты на качество Управление затратами на качество

1. Структура затрат на качество с позиций теории стоимости.
2. Классификации затрат на качество.
3. Планирование затрат на качество.
4. Учет затрат на качество.
5. Направления снижения затрат на качество.

Тема 9. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации

1. Структура и порядок разработки СМК.
2. Организационная структура СМК.
3. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК.
4. Факторы успеха. Причины неудач.
5. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

Примеры тестовых заданий

по дисциплине «Менеджмент качества в организации» для текущего контроля

Рейтинг-контроль №1

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. {Качество} = {Удовлетворенность потребителя}
2. {Качество} = {Ценность} / {Стоимость}
3. Оптимальное соотношение для потребителя: ценность продукции = стоимость продукции
4. Президент США Джон Фицджеральд Кеннеди, выдвинувший в начале 60-х годов менеджмента качества

5. Согласно концепции общества потребления, требования потребителя безусловно обладают приоритетом над возможностями производителя, и защищаются установлениями государства и общества.

6. Ресурсы Земли не рассчитаны на то, чтобы в "общество потребления" вошла большая часть населения планеты

7. Внутренние (обеспечение качества выпускаемой продукции и соответственно укрепление положения на рынке) и внешние (повышением эффективности производства, то есть увеличением прибыли компании) цели производителя вступают в конфликт в фазе отбраковки

8. Концепция фазы отбраковки: Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Отбраковка - один из важных методов обеспечения качества. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий

9. В 70х гг. XIX века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея стандартного качества

10. Концепция фазы управления качеством "Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы не годные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя".

11. Каждый производственный процесс имеет определенный предел выхода годных изделий, и это предел определяется не процессом самим по себе, а системой, то есть всей совокупностью деятельности предприятия, организации труда, управления, в которой этот процесс протекает.

12. Фаза менеджмента качества. Место концепции недопущения брака к потребителю и концепции увеличения выхода годных изделий заняла концепция "0 дефектов".

13. Форма проявления противоречия в фазе планирования качества: при ошибке в определении запросов потребителей при выходе годных, с точки зрения производителей, изделий на рынок затраты чрезвычайно велики.

Рейтинг-контроль № 2

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. Фаза планирования качества. Основой концепции новой фазы стала идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ;

2. Гистограммы – один из вариантов круговой диаграммы, отображающий зависимость частоты попадания параметров качества изделия или процесса в определенный интервал значений от этих значений.

3. Анализ Парето ранжирует отдельные области по значимости или важности и призывает выявить и в первую очередь устранить те причины, которые вызывают наибольшее количество проблем

4. «Цикл Деминга», или PADC– «план, действие, осуществление, проверка»

5. Дорога Деминга к славе тесно связана с развитием качества в немецкой промышленности, за которое, как считают, в значительной степени ответственен именно он. В конце 40-х годов Деминг обучал немцев статистическим методам.

6. Деминг рассматривает свои 14 ключевых принципов-заповедей как основу преобразования американской промышленности, в т.ч.:

7. системы аттестации и ранжирования персонала;

8. использование только количественных критериев для оценки деятельности компании.

9. В 1992 г. Джуран обратился к российским коллегам с призывом решать все экономические проблемы на основе системного подхода к качеству. В этом обращении есть весьма значимые слова: «Ни у одной страны мира нет необходимости быть бедной».

10. Тагути является автором концепции AQI (Annual Quality Improvement) – концепции ежегодного улучшения качества

11. Оптимальное соотношение ценности продукта для производителя и потребителя: Годная продукция = требуемые свойства

12. Дж. Джураном сформулированы основы экономического подхода к обеспечению качества

13. Ф. Кросби является идеологом системы ZD («ноль дефектов»). Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно» (Quality is Free).

Рейтинг-контроль № 3

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. В 50-х годах К.Исикава была сформулирована концепция комплексного (тотального) управления качеством (TQC),

2. Главное в философии Тагути – это повышение качества с одновременным снижением расходов.

3. BSI 5750 - первый в мире международный стандарт качества, разработан в США

4. Серия стандартов ISO разработана на основе стандарта Британской организации по стандартизации

5. ISO - аббревиатура названия международной организации по стандартизации - The International Organization for Standardization

6. Главное в система качества согласно ISO - это документированность всех процессов, имеющих отношение к производству продукции и могущих оказать существенное влияние на его качество.

7. Товары категории "refurbished" (восстановлен) могут изготавливаться из годных компонентов забракованной продукции, прошедших проверку.

8. Стандарты говорят только то, что надо сделать, но не говорят - как.

9. Новая версия стандартов имеет меньшая степень конкретизации

10. Новый стандарт требует создания меньшего числа документов, чем старый.

11. Старая версия стандартов прекращает действие в феврале 2004 года

12. Относительным недостатком введения нового стандарта является то, что через некоторое время уже сертифицированные организации вынуждены вновь тратить время и деньги на адаптацию своих систем качества к его новым требованиям..

13. Сертификация на соответствие ISO попадает под категорию аудита третьей стороной

Регламент проведения промежуточной аттестации и оценивания

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования (20 вопросов)	35-40 мин.
2.	Внесение исправлений	до 5 мин.
	Итого (в расчете на тест)	до 45 мин.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	Тест 20 вопросов	До 15 баллов
Рейтинг-контроль 2	Тест 20 вопросов	До 15 баллов

Рейтинг контроль 3	Тест 20 вопросов Контрольная работа (5 задач)	До 30 баллов
Посещение занятий студентом		5 баллов
Дополнительные баллы (бонусы)		5 баллов
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		30 баллов
Итого		До 100 баллов

**Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине
«Менеджмент качества в организации»**

1. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
2. Концепции качества. Концепция общества потребления.
3. Концепции качества. Фазы контроля качества.
4. Концепции качества. Фазы управления качеством.
5. Концепции качества. Фаза менеджмента качества.
6. Концепции качества. Фаза планирования качества.
7. Концепции качества. Экологический менеджмент.
8. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (кроме принципов)
9. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (принципы)
10. Гуру менеджмента качества. Вклад Джозефа Джурана.
11. Гуру менеджмента качества. Вклад Филиппа Кросби.
12. Гуру менеджмента качества. Вклад Арманда Фейгенбоума.
13. Гуру менеджмента качества. Вклад Исикава, Тагути.
14. Обеспечение качества продукции в дореволюционный период.
15. Управление качеством и НОТ в СССР
16. Саратовская система БИП.
17. Система КАНАРСПИ "Качество, надежность, ресурс с первых изделий".
18. Разработка и внедрение КСУКП в СССР.
19. Опыт внедрения стандартов ИСО по качеству в СССР и России
20. Принципы TQM. Ориентация на потребителя.
21. Принципы TQM Лидерство руководства.
22. Принципы TQM Вовлечение работников.
23. Принципы TQM Процессный подход.
24. Принципы TQM Постоянное улучшение
25. Принципы TQM Принятие решений, основанное на фактах.
26. Система бизнес-процессов организаций.
27. Моделирование бизнес-процессов
28. Диаграмма Парето.
29. Причинно-следственная диаграмма Ишикава.
30. Инструменты контроля и управления качеством.
31. Графики и диаграммы.
32. Диаграмма сродства. Диаграмма связей
33. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма.
34. Разработка и внедрение стандартов управления качеством.
35. Процесс разработки и принятия стандарта в ISO.
36. Состав базовых стандартов ISO.
37. Назначение и структура стандартов ISO 9000, ISO 9001,
38. Назначение и структура стандарта ISO 9004.
39. Отраслевые стандарты СМК. Отечественные стандарты.
40. Порядок и организация сертификации на соответствие стандартам семейства ISO 9000.

41. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO
42. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO
43. Затраты и эффект от проведения сертификации.
44. Международные и отечественные премии качества
45. Экономика качества. Традиционная и современная модели.
46. Экономика качества. Классификация издержек на качество.
47. Планирование затрат на качество
48. Учет и контроль затрат на качество
49. Необходимость разработки и внедрения СМК.
50. Структура и порядок разработки СМК.
51. Организационная структура СМК.
52. Использование консалтинга в разработке и внедрении СМК.
53. Принципы разработки.
54. Факторы успеха. Причины неудач.
55. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Опрос проводит преподаватель по всем темам дисциплины. Знания, умения, навыки студента при проведении опроса оцениваются «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценивание студента на опросе по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, который усвоил предусмотренный программный материал; правильно, с приведением примеров, показал систематизированные знания по теме дисциплины, способен связать теорию с практикой, тему вопроса с другими темами данного курса, других изучаемых предметов.
«Не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется в следующих случаях: 1. Студент не справился с заданием, не может ответить на вопросы, предложенные преподавателем, не обладает целостным представлением об изучаемой теме и ее взаимосвязях. 2. Ответ на вопрос полностью отсутствует. 3. Отказ от ответа.

Тест оценивается преподавателем по системе «зачтено», «не зачтено».

Критерии и показатели, используемые при оценивании теста

Критерии	Показатели
0-59% правильных ответов	Не зачтено
60-100% правильных ответов	Зачтено

Зачет принимает лектор. Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Знания, умения, навыки студента при проведении устного зачета по дисциплине оцениваются по системе: зачет с оценкой «отлично», зачет с оценкой «хорошо», зачет с оценкой «удовлетворительно», зачет с оценкой «неудовлетворительно». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценивание студента на зачете по дисциплине «Менеджмент качества в организации»

Оценка	Требования к знаниям
«Отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.
«Хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«Удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«Неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Менеджмент качества в организации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Менеджмент качества в организации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к зачету. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на экзаменационные вопросы. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - ISBN 978-5-394-02226-5. Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>
2. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 253 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004475-0/ Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=544276>
3. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478407>

б) Дополнительная литература

1. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4 Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=375269>
2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415054>
3. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-91134-780-2, 500 экз Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417040>

в) Периодические издания

1. «Методы менеджмента качества»
2. «Компания»

г) Интернет-ресурсы:

1. www.iprbookshop.ru/ (Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом)
2. www.iteam.ru (Портал iTeam – технологии корпоративного управления)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, «КонсультантПлюс».

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Маркетинг»

Рабочую программу составил проф. каф. МНиМР, к.э.н., доц. Моргунова Н.В..

(ФИО, подпись)

Рецензент:

Генеральный директор ООО «ПКФ Росток» Михеев А.П.

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 7-Р от «16» февраля 2016 года

Заведующий кафедрой д.э.н., проф. Филимонова Н.М.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 5/2 от «19» февраля 2016 года

Председатель комиссии:

директор Института экономики и менеджмента, д.э.н., проф. Захаров П.Н.

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____