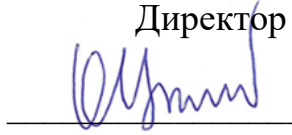


Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Омский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Омского филиала
Финуниверситета

О.Р. Онищенко
«23» июня 2026 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Год утверждения программы: 2023 г.
Разработчик рабочей программы дисциплины:
Хайрулина Л.Р.

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ: 38.03.02 – «Менеджмент», (программа
подготовки бакалавров)

ПРОФИЛЬ: «Финансовый менеджмент»

Составитель актуализации: Хайрулина Л.Р.

*Рекомендовано Ученым советом Омского филиала Финуниверситета
(протокол от «23» июня 2026 г. №34)*

*Одобрено кафедрой «Экономика и менеджмент»
(протокол от «30» апреля 2026 г. №4)*

Приложение к рабочей программе дисциплины разработала: к.э.н.,
доцент ***Л.Р. Хайрулина***

Управление качеством. Приложение к рабочей программе дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02. «Менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент», (программа подготовки бакалавров). – Омск: Омский Финуниверситет, кафедра «Экономика и менеджмент», 2026. – 42 с.

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижений и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	11
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	12
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы...	14
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	17
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	21
7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы	21
7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций	22
7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	25
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	32
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	34
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	34
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	40
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	41

1. Наименование дисциплины

«Управление качеством»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

В совокупности с другими дисциплинами части, формируемой участниками образовательных отношений, ОС ВО Финуниверситета по направлению «Менеджмент» дисциплина «Менеджмент качества» обеспечивает инструментарий формирования следующих профессиональных компетенций бакалавра:

Таблица 1.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции ¹	Результаты обучения (владения ² , умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКН-3	Способность применять инструменты прогнозирования, методы планирования и выработки управленческих решений, а также использовать способы обеспечения координации и контроля деятельности организации	1.Применяет методы анализа внутренней и внешней среды бизнеса, с определением зон конкурентного преимущества фирмы.	знать: законодательно-правовую базу международного и отечественного регулирования стандартизации, сертификации, метрологии уметь: применять принципы управления качеством и основные требования стандартов ИСО к системе менеджмента качества
		2.Использует методики расчета планов, программ и прогнозов на разных уровнях экономики с определением и оценкой их эффективности.	знать: понятие, функции, методы, механизм управления качеством; элементы и этапы разработки систем менеджмента качества в организациях уметь: разрабатывать программы улучшения качества в организациях, разрабатывать системы менеджмента качества в организациях
		3.Работает с прогнозными документами и	знать:

¹ Заполняется при реализации актуализированных ОС ВО ФУ и ФГОС ВО 3++

² Владения формулируются только при реализации ОС ВО ФУ первого поколения и ФГОС ВО 3+

		планами организации, экономического развития отрасли, региона и экономики в целом.	инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества уметь: применять инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества
ПКН-9	Способность анализировать бизнес-процессы, а также участвовать в управлении проектами, включая проекты внедрения инноваций, организационных изменений и реорганизации бизнес-процессов	1. Использует навыки анализа и реорганизации бизнес-процессов в компании.	знать: специальную терминологию и лексику в области управления качеством; основы процессного подхода при создании систем менеджмента качества уметь: разрабатывать организационную структуру системы менеджмента качества организации
		2. Использует современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.	знать: понятия, показатели, методы измерения качества и конкурентоспособности; уметь: применять методы измерения качества и конкурентоспособности
		3. Проводит анализ бизнес-процессов с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений.	знать: состав затрат на качество; порядок принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества, с финансовым обоснованием уметь: определять затраты на качество в организации; обосновывать управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной элективного цикла профиля по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Финансовый менеджмент».

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах
с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной
работы обучающихся (в семестре, в сессию)**

Объем дисциплины по учебному плану в зачетных единицах – 3.

Вид текущего контроля – домашнее творческое задание (ДТЗ).

Таблица 2.

Трудоемкость (объем) дисциплины и виды учебной работы (в часах)

Очная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Часы (очная)	
	Всего (в часах и з.е.)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	108 час. (3 з.е.)	108 час.
Контактная работа - аудиторные занятия	36	36
Лекции	2	2
Семинары	34	34
Самостоятельная работа	72	72
Вид текущего контроля	ДТЗ	ДТЗ
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
дисциплины с указанием их объемов (в академических часах)
и видов учебных занятий**

5.1. Программа дисциплины

**Тема 1. Сущность, эволюция и основные понятия управления
качеством. Философия и системы качества**

Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества. Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты. Потребители и качество, потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Сущность и основные понятия управления качеством. Основные этапы развития теории и практики управления качеством. Сущность

контроля качества, управления качеством, менеджмента качества и менеджмента среды, их связь с общим менеджментом и роль в системе менеджмента организации. Понятия о менеджменте качества, его объекте и системе менеджмента качества. Философия и функции менеджмента качества. Виды соответствий в менеджменте качества. Эволюция систем качества, «звезды» и документированные системы качества. Национальные школы управления качеством. Модели качества услуги, их особенности и использование в управлении качеством.

Тема 2. Современные концепции и принципы менеджмента качества.

Всеобщее управление качеством

Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, принципы и модели управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф.Кросби и других «патриархов качества». Принципы и модели всеобщего управления качеством TQM. Влияние всеобщего управления качеством на систему управления организации, новая модель управления организацией. Концепция постоянного улучшения. Концепция экологического менеджмента. Интеграция систем менеджмента. Особенности европейских подходов к управлению качеством.

Тема 3. Методы и инструменты менеджмента качества

Общие и конкретные методы управления качеством, их назначение и область эффективного применения. Улучшение качества и метод структурирования функция качества. Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «Шесть сигм». Методы организационного совершенствования предприятий и компаний, сущность и роль реинжиниринга и реструктуризации организаций, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества. Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок совместного использования. Семь инструментов управления качеством. Технология развертывания функции качества. FMEA-анализ. Управление отношениями с

потребителями. CALS-технологии. Статистические методы контроля качества. Функционально-стоимостной анализ. Сбалансированная система показателей. Система 20 ключей.

Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента

Стандартизация систем менеджмента качества и ее роль в реализации концепции всеобщего управления качеством. Международные (межгосударственные) стандарты ISO 9000 (ГОСТ ISO 9000) на системы менеджмента качества, их назначение, развитие и современный состав. Стандартная терминология управления качеством. Регулирование управления с целью достижения устойчивого успеха организации. Стандарты ISO 14000 (ГОСТ Р ИСО 14000) на системы экологического менеджмента. Стандарты OHSAS18000 (ГОСТ Р 12.0.230-2007) на системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Стандарт SA 8000 и ISO 26000:2010 (ГОСТ Р ИСО 26000-2012) на социальную ответственность и системы социального и этического менеджмента. Совместное использование стандартов на системы менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.

Тема 5. Организационно-экономические условия обеспечения качества

Законодательно-правовое и нормативно обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей. Понятие и принципы технического регулирования. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Национальная система стандартизации Российской Федерации. Международная и региональная стандартизация. Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы. Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация систем менеджмента

качества и экологическая сертификация. Сертификация на международном и региональном уровнях. Понятие метрологии. Виды и средства измерений. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Патентная чистота и патентоспособность продукции. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров.

Тема 6. Методологические основы и организация разработки системы менеджмента качества

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2008. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые ISO 9001-2015, основные требования стандарта ISO 9001-2015 к элементам системы менеджмента качества. Этапы разработки системы менеджмента качества организации. Диагностика действующей системы менеджмента качества организации. Создание организационной структуры системы менеджмента качества организации. Сущность процессного подхода к управлению организацией и технология его внедрения, процессная ориентация деятельности организации. Виды процессов в системе менеджмента качества.

Тема 7. Аудит и сертификация системы менеджмента качества

Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита, определение ее целей, формирование, выполнение, мониторинг и улучшение. Деятельность по подготовке и проведению аудита. Психологические аспекты проведения аудита. Документирование аудита, подготовка и представление отчетов об аудите. Компетентность и оценка аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы

сертификации систем менеджмента качества. Порядок подготовки и проведения сертификации, выбор органа по сертификации. Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты.

Тема 8. Затраты на качество

Традиционный подход к затратам на качество и традиционная модель оптимальной стоимости затрат на качество. Классификация затрат на качество. Процессный подход к управлению затратами на качество. Модель затрат на процесс, рекомендуемая ГОСТ Р 52380.1-2005, и ее разработка. Затраты на корреспонденция и затраты вследствие несоответствия. Улучшение процесса на основе анализа затрат на качество. Менеджмент финансовых ресурсов на основе стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001).

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 4.

№ п/ п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы теку- щего кон- троля успе- ваемости
		Все- го	Аудиторная работа				Само- стоя- тель- ная ра- бота	
			Об- щая	Лек- ции	Практи- ческие и семи- нарские занятия	В т.ч. заня- тия в интер- актив- ных формах		
1	Сущность, эволюция и основные понятия управ- ления качеством. Фило- софия и системы каче- ства	15	6	2	4	2	9	дискуссия
2	Современные концепции и принципы менедж- мента качества. Всеоб- щее управление каче- ством	15	6	-	6	2	9	презентации докладов
3	Методы и инструменты менеджмента качества	13	4	-	4	2	9	контрольная работа
4	Стандартизация управле- ния качеством. Интегри- рованные системы ме- неджмента	13	4	-	4	2	9	дискуссия
5	Организационно-эконо- мические условия обес- печения качества	13	4	-	4	2	9	коллоквиум
6	Методологические ос- новы и организация раз- работки системы ме- неджмента качества	13	4	-	4	2	9	презентации докладов
7	Аудит и сертификация системы менеджмента качества	13	4	-	4	2	9	дискуссия
8	Затраты на качество	13	4	-	4	2	9	устныйопрос
	Итого	108	36	2	34	16	72	Домашнее творческое задание

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Практические занятия служат для углубленного изучения материала дисциплины и приобретения практических навыков в соответствии с ее целями и задачами. Они ориентированы на работу в команде.

Практические занятия предусматривают проведение групповых дискуссий, выполнение и обсуждение кейс-заданий, решение задач.

Таблица 6.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из раздела 8 (указываются порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
1. Сущность, эволюция и основные понятия управления качеством. Философия и системы качества	1. Проведение входного теста «Восприятие современной концепции менеджмента качества». 2. Закрепление терминологии лекции с помощью контрольных вопросов. 3. Групповая дискуссия «Потребители и качество. Потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции». 4. Презентация рефератов на темы: «Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса в эпоху квалитативной революции», «Значение управления качеством на современном этапе реформирования в России», «Концепция контроля и обеспечения качества», «Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством». <i>Рекомендуемая литература 4, 5, 6, 7</i>	групповая дискуссия, выполнение практических заданий, входной тест, презентация рефератов
2. Современные концепции и принципы менеджмента качества. Всеобщее управление качеством	1. Групповая дискуссия «Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM)». 2. Выполнение заданий. 3. Презентация рефератов на темы: «Концепция А. Фейгенбаума как основа комплексного управления качеством»,	Групповая дискуссия, практикум, презентация рефератов

	«Концепции Э. Деминга и их реализация в TQM», «Концепции Дж. Джурана и У. Кросби, «Система TQM и ее национальные модели и премии: сравнительная характеристика» Рекомендуемая литература 4, 5, 6, 7	
3. Методы и инструменты менеджмента качества	1. Выполнение кейсовых заданий по построению гистограмм, диаграмм Парето, диаграммы Исикавы, контрольных карт. 2. Закрепление методов и инструментов менеджмента качества с помощью контрольных вопросов. 3. Групповая дискуссия «Система 20 ключей» в российской организации». Рекомендуемая литература 4, 5, 6, 7, 8	кейс-задания, контрольная работа, групповая дискуссия
4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	1. Изучение серий стандартов ISO, их систематизация. 2. Коллоквиум по международной стандартизации систем менеджмента качества. 3. Презентация рефератов на темы: «Система оценки безопасности труда и охраны здоровья OHSAS 18000»; «Система экологического менеджмента на основе стандартов ISO 14000». Рекомендуемая литература 2, 4, 5, 6, 7	Коллоквиум, презентация рефератов
5. Организационно-экономические условия обеспечения качества	1. Групповая дискуссия «Роль государства в регулировании качества». 2. Выполнение ситуативных заданий по Закону «О защите прав потребителей». 3. Презентация рефератов на темы: «Метрологическое обеспечение качества»; «Требования к качеству в законе РФ «О техническом регулировании» Рекомендуемая литература 1, 3, 4, 5, 6, 7	Групповая дискуссия, презентация рефератов, решений кейс-заданий
6. Методологические основы и организация разработки системы менеджмента качества	1. Изучение стандартов. 2. Применение проектного подхода к внедрению систем менеджмента качества. На основе проектного подхода определить особенности проекта внедрения систем менеджмента качества в организации, этапы проекта. Рекомендуемая литература 4, 5, 6, 7	Проектный метод
7. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	1. Изучение ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. Выполнение тестовых заданий». 2. Несоответствия. Классификация несоответствий. Заполнение листов несоответствий. Примеры несоответствий. 3. Анализ практических ситуаций, возникающих при аудитах. Рекомендуемая литература 4, 5, 6, 7	Практикум, решение задач и тестов

8. Затраты на качество	1. Традиционный подход к затратам на качество и традиционная модель оптимальной стоимости затрат на качество. 2. Классификация затрат на качество. 3. Процессный подход к управлению затратами на качество. 4. Затраты на соответствие и затраты вследствие несоответствия. <i>Рекомендуемая литература 4, 5, 6, 7, 9</i>	Контрольные вопросы, индивидуальные и групповые кейс-задания
------------------------	---	--

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Основная цель внеаудиторной самостоятельной работы студента — закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий, формирование умений и навыков и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности. Этот вид самостоятельной работы способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней. Внеаудиторная самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

Внеаудиторная самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- *для овладения знаниями:* чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками: ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;
- *для закрепления и систематизации знаний:* работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной

литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка тезисов сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов: составление библиографии, тематических кроссвордов и др.;

- *для формирования умений:* решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; выполнение графиков, схем; выполнение расчетно-графических работ; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка контрольных работ и эссе.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы студентов использованы тестирование, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала,
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач,
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа,
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос,
- оформление отчетного материала в соответствии с известными или заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.

Таблица 7.

Распределение бюджета времени самостоятельной работы (в часах)

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
1. Сущность, эволюция и основные понятия управления качеством. Философия и системы качества	1. Национальные школы управления качеством. 2. Модели качества услуги, их особенности и использование в управлении качеством.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое конспектирование текста; работа со словарями и справочниками: ознакомление с нормативными документами; подготовка рефератов; подготовка к групповой дискуссии
2. Современные концепции и принципы менеджмента качества. Всеобщее управление качеством	1. Особенности европейских подходов к управлению качеством.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое конспектирование текста; работа со словарями и справочниками: ознакомление с нормативными документами; подготовка рефератов; подготовка к групповой дискуссии
3. Методы и инструменты менеджмента качества	1. Методы организационного совершенствования предприятий и компаний, сущность и роль реинжиниринга и реструктуризации организаций, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества. 2. Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок совместного использования.	решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач, подготовка к контрольной работе
4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	1. Совместное использование стандартов на системы менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.	Изучение международных и национальных стандартов; подготовка рефератов; подготовка к коллоквиуму
5. Организационно-экономические условия обеспечения качества	1. Патентная чистота и патентоспособность продукции. 2. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров.	Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка рефератов, подготовка к групповой дискуссии

6. Методологические основы и организация разработки системы менеджмента качества	1. Содержание стандартов серии ИСО 9000, 9001, 9004.	Изучение международных и национальных стандартов; чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); подготовка к проектной деятельности на семинаре
7. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	1. Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты.	решение вариативных задач и упражнений; выполнение графиков, схем; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к тесту
8. Затраты на качество	1. Улучшение процесса на основе анализа затрат на качество. 2. Менеджмент финансовых ресурсов на основе стандарта ISO 9001 (ГОСТ ISO 9001).	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); решение ситуационных производственных (профессиональных) задач

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Для студентов очной формы обучения учебным планом предусмотрено выполнение домашнего творческого задания.

ДТЗ по дисциплине «Управление качеством» является одной из форм внеаудиторной самостоятельной работы студентов. Целью выполнения ДТЗ является проверка степени усвоения студентами основных тем дисциплины, как в теоретическом, так и в практическом плане.

ДТЗ разработано для её самостоятельного выполнения дома и последующего предоставления преподавателю для защиты в установленные сроки.

Основные требования, предъявляемые к выполнению контрольной работы:

- чёткость и последовательность изложения материала;
- развёрнутость и полнота ответа;
- наличие выводов при решении практического задания;
- самостоятельность выполнения задания.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ДОМАШНЕГО ТВОРЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

1. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
2. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
3. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
4. Измерительный экстремизм при изучении качества.
5. Факторы и мотивации в управлении качеством.
6. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
7. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
8. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
9. Повышение качества как фактор развития страны.
10. Мировые стандарты качества.
11. Система поддержки решений в управлении качеством.
12. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
13. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
14. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
15. Оценка качества управления.
16. Оценка технического уровня и качества продукции.
17. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
18. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
19. Показатели уровня качества промышленной продукции.
20. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
21. Японский менеджмент качества.
22. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.

Требования к содержанию ДТЗ

Требования к фактическим данным и другим источникам

При написании ДТЗ для того, чтобы оно было выполнено на требуемом уровне, чрезвычайно важно то, как используются учебники и учебные пособия, научные труды, периодические издания, ресурсы Интернета и справочники (в т.ч. статистические данные и другие источники).

Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временным периодом и географическим местом, поэтому прежде, чем их использовать, следует убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследования времени и месту. Если используются, допустим, сведения о численности населения или выпуске продукции по регионам, следует указать, к какому периоду времени относятся данные сведения и т.д. (при этом следует оперировать самыми последними статистическими данными Росстата).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках контрольной работы используемые фактические, в т.ч. статистические данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения, и свидетельствуют о том, что автор умеет пользоваться фактологическим материалом должным образом.

Необходимо помнить также, что сведения, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут, что он даст определенный или окончательный ответ (никто и никогда не согласится с тем, что это есть единственно правильный ответ!). Но то, что необходимо сделать – это понять сущность фактологического материала, связанного с исследуемым вопросом, и продемонстрировать это в контрольной работе.

При написании работы порой возникают трудности из-за незнания того, как должным образом использовать литературу, имеющуюся по данной теме. Можно избежать их, помня некоторые простые правила: при цитировании (приводя чьи-то слова) всегда берите текст в кавычки и давайте точную отсылку к источнику (включая номер страницы).

Если не делать этого, т.е. выдавать чужие мысли за свои, то это будет считаться плагиатом (одной из форм обмана); даже в том случае, когда автор реферата передает текст своими словами (приводите краткое его содержание или перефразируете) не забудьте дать отсылку к источнику. Пример: «В этом параграфе/разделе я пользуюсь преимущественно работами А.Г. Гранберга (2006, Гл. 1)...» (невыполнение этого требования может также рассматриваться как плагиат).

В случае сообщения о взглядах определенного автора или авторов, полемизирующих между собой, также необходима отсылка к источнику. Пример; «Со- гласно Sen..." "Критика Сена Ноланом показывает, что...»

Не ссылайтесь на работы, которые не читали сами; единственным исключением из этого правила может быть случай, если вы ссылаетесь на автора, цитирующего другого автора, тогда вы можете сказать: «Как пишет Сен (1983. С. 26,цит. по: Nolan. 1993. С. 104)...»

По согласованию с научным руководителем студент может предложить свою тему ДТЗ при условии обоснования ее целесообразности.

После выбора и утверждения темы с руководителем согласовывается план контрольной работы.

Список использованной литературы оформляется в соответствие с общепринятыми стандартами библиографического описания. Он содержит перечень законодательных и нормативных актов, методических указаний, монографий, учебников, статей из газет и журналов, а также электронных изданий и материалов глобальной сети Интернет, использованных при написании контрольной работы. В список включаются только те источники, которые использовались при подготовке работы и на которые имеются ссылки в основной части работы. **Приложения** содержат вспомогательный материал, не включенный в основную часть контрольной работы (таблицы, схемы, графики, распечатки ПЭВМи т.д.)

Таблица 8.

Распределение максимальных баллов по видам работы и формированию итоговой оценки:

Требования к результатам освоения дисциплины	Оценка или зачет
<i>Текущая работа в семестре (текущий контроль)</i>	
Подготовка тематических вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение и осмысление, участие в групповой дискуссии	15 баллов
Выполнение практикума	15 баллов
Выполнение домашнего творческого задания	10 баллов
<i>Промежуточный контроль</i>	
Зачет	60 баллов
Итого	100 баллов
<i>Итоговая оценка</i>	
Зачет ставится при условии набора	50 баллов и выше

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

7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы содержится в разделе 2 «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине» Основным критерием освоения материала дисциплины

«Менеджмент качества» является сформированность по каждой компетенции минимума порогового уровня.

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Зачет по дисциплине выставляется студенту при условии сформированности по каждой компетенции как минимум порогового уровня.

Таблица 9.

Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Шкала и критерии оценки результатов			
	Высокий уровень (отлично)	Продвинутый уровень (хорошо)	Пороговый уровень (удовлетворительно)	Пороговый уровень не достигнут (неудовлетворительно)
ПКН-3 – способность применять инструменты прогнозирования, методы планирования и выработки управленческих решений, а также использовать способы обеспечения координации и контроля деятельности организации				
Знает: законодательно-правовую базу международного и отечественного регулирования стандартизации, сертификации, метрологии; понятие, функции, методы, механизм управления качеством; элементы и этапы разработки систем менеджмента качества в организациях; инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества	Уверенно знает законодательно-правовую базу международного и отечественного регулирования стандартизации, сертификации, метрологии; понятие, функции, методы, механизм управления качеством; элементы и этапы разработки систем менеджмента качества в организациях; инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества	Знает в основном законодательно-правовую базу международного и отечественного регулирования стандартизации, сертификации, метрологии; понятие, функции, методы, механизм управления качеством; элементы и этапы разработки систем менеджмента качества в организациях; инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества, нуждается в небольших наводящих вопросах и несущественных корректировках	Частично знает законодательно-правовую базу международного и отечественного регулирования стандартизации, сертификации, метрологии; понятие, функции, методы, механизм управления качеством; элементы и этапы разработки систем менеджмента качества в организациях; инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества, нуждается в наводящих вопросах и существенных корректировках	Не знает законодательно-правовую базу международного и отечественного регулирования стандартизации, сертификации, метрологии; понятие, функции, методы, механизм управления качеством; элементы и этапы разработки систем менеджмента качества в организациях; инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества

Умеет: применять принципы управления качеством и основные требования стандартов ИСО к системе менеджмента качества; разрабатывать программы улучшения качества в организациях, разрабатывать системы менеджмента качества в организациях; применять инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества	Умеет самостоятельно применять принципы управления качеством и основные требования стандартов ИСО к системе менеджмента качества; разрабатывать программы улучшения качества в организациях, разрабатывать системы менеджмента качества в организациях; применять инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества	Умеет применять принципы управления качеством и основные требования стандартов ИСО к системе менеджмента качества; разрабатывать программы улучшения качества в организациях, разрабатывать системы менеджмента качества в организациях; применять инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества, допускает незначительные ошибки	Демонстрирует удовлетворительные умения применять принципы управления качеством и основные требования стандартов ИСО к системе менеджмента качества; разрабатывать программы улучшения качества в организациях, разрабатывать системы менеджмента качества в организациях; применять инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества, допускает значительные ошибки	Не умеет применять принципы управления качеством и основные требования стандартов ИСО к системе менеджмента качества; разрабатывать программы улучшения качества в организациях, разрабатывать системы менеджмента качества в организациях; применять инструменты планирования, управления, контроля и совершенствования качества
ПКН-9 – способность анализировать бизнес-процессы, а также участвовать в управлении проектами, включая проекты внедрения инноваций, организационных изменений и реорганизации бизнес-процессов				
Знает: специальную терминологию и лексику в области управления качеством; основы процессного подхода при создании систем менеджмента качества; понятия, показатели, методы измерения качества и конкурентоспособности; состав затрат на качество; порядок принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение стоящих перед организацией целей	Уверенно знает специальную терминологию и лексику в области управления качеством; понятия, показатели, методы измерения качества и конкурентоспособности; состав затрат на качество; порядок принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение стоящих перед организацией целей	Знает в основном специальную терминологию и лексику в области управления качеством; понятия, показатели, методы измерения качества и конкурентоспособности; состав затрат на качество; порядок принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение стоящих перед организацией целей по улучше-	Частично знает специальную терминологию и лексику в области управления качеством; понятия, показатели, методы измерения качества и конкурентоспособности; состав затрат на качество; порядок принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение стоящих перед организацией целей по улучше-	Не знает специальную терминологию и лексику в области управления качеством; понятия, показатели, методы измерения качества и конкурентоспособности; состав затрат на качество; порядок принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение

док принятия управленческих решений, обеспечивающих достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества, с финансовым обоснованием	по улучшению качества, с финансовым обоснованием	нию качества, с финансовым обоснованием, нуждается в небольших наводящих вопросах и несущественных корректировках	нию качества, с финансовым обоснованием, нуждается в наводящих вопросах и существенных корректировках	стоящих перед организацией целей по улучшению качества, с финансовым обоснованием
Умеет: разрабатывать организационную структуру системы менеджмента качества организации; применять методы измерения качества и конкурентоспособности; определять затраты на качество в организации; обосновывать управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества	Умеет самостоятельно разрабатывать организационную структуру системы менеджмента качества организации; применять методы измерения качества и конкурентоспособности; определять затраты на качество в организации; обосновывать управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества	Умеет разрабатывать организационную структуру системы менеджмента качества организации; применять методы измерения качества и конкурентоспособности; определять затраты на качество в организации; обосновывать управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества, допускает незначительные ошибки	Демонстрирует удовлетворительные умения разрабатывать организационную структуру системы менеджмента качества организации; применять методы измерения качества и конкурентоспособности; определять затраты на качество в организации; обосновывать управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества, допускает значительные ошибки	Не умеет разрабатывать организационную структуру системы менеджмента качества организации; применять методы измерения качества и конкурентоспособности; определять затраты на качество в организации; обосновывать управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей по улучшению качества

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

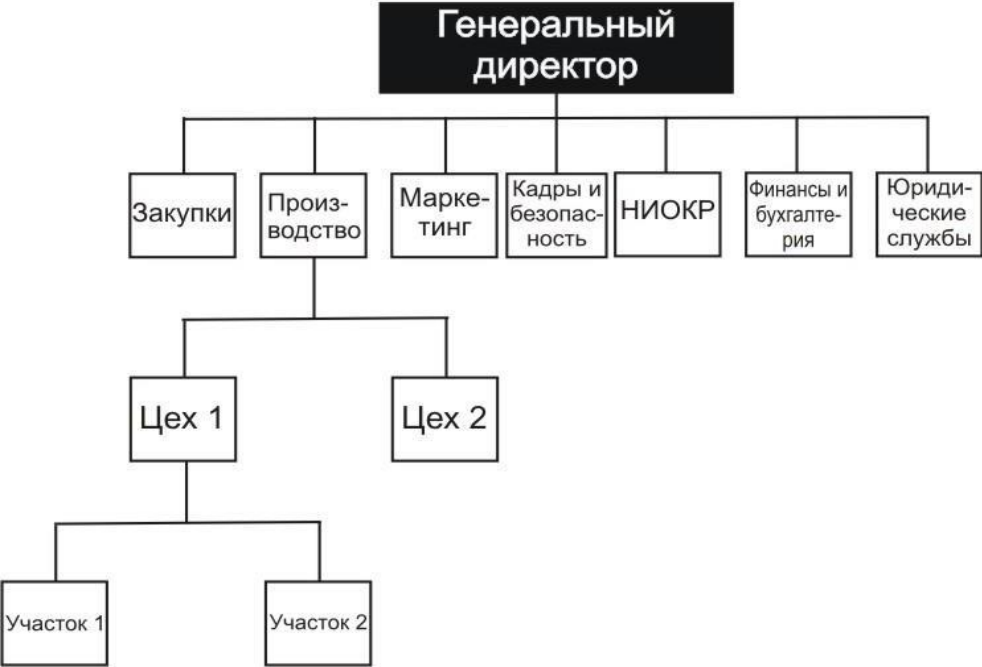
Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Таблица 10.

Компетенция	Индикаторы достижения компетенций	Вопросы к зачету, Тестовые задания, Практико-ориентированные задания	
ПКН-3 – способность применять инструменты прогнозирования, методы планирования и вырабатки управленческих решений, а также использовать способы обеспечения координации и контроля деятельности организации	1. Применяет методы анализа внутренней и внешней среды бизнеса, с определением зон конкурентного преимущества фирмы.	<u>Вопросы к зачету:</u>	
		1. Стандартизация качества: понятие, объекты, цели, принципы и виды. Понятие и виды стандартов. 2. Международная организация по стандартизации ИСО, ее структура и виды деятельности. 3. Международные стандарты ИСО серии 9000; возникновение, современная версия. 4. 8 принципов менеджмента качества. Процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества.	
		<u>Тестовые задания</u>	
		1. Ценность продукции для потребителя – это: А) низкая цена без учета качества продукции Б) высокое качество без учета стоимости продукции В) разумное сочетание цены и качества 2. Представление о качестве основано: А) на требованиях и пожеланиях потребителей Б) на принципах деятельности производителей В) на законодательных требованиях государства	
		<u>Практико-ориентированные задания</u>	
		Соотнесите элементы системы качества согласно стандарту ИСО 9000-1 с их сущностью:	
		Элементы системы качества	Сущность элемента
		1) Ответственность руководства	А) основное внимание обращается на выбор квалифицированных субподрядчиков и входной контроль качества покупных изделий и материалов
		2) Анализ контракта	

		3) Управление проектированием 4) Закупки	Б) должен устанавливаться и подтверждаться в проекте уровень качества продукции, соответствующий запросам потребителей и требованиям законодательства по безопасности и защите окружающей среды В) обязывает поставщика до заключения контракта оценить свою способность выполнить его, а в процессе выполнения – регулярно проверять достижение требуемых контрактом характеристик Г) обязанность руководства предприятия определять политику и цели в области качества	
2.Использует методики расчета планов, программ и прогнозов на разных уровнях экономики с определением и оценкой их эффективности.	<u>Вопросы к зачету:</u> 1. Спираль (петля) качества, ее сущность. 2. Сущность концепции TQM. 3. Программа менеджмента качества Э. Деминга. 4. Инструменты контроля качества. 5. Этапы разработки и внедрения СМК. <u>Тестовые задания</u> Управление качеством А) включает в себя менеджмент качества Б) то же, что менеджмент качества В) является частью менеджмента качеством <u>Практико-ориентированные задания</u> Определить правильную последовательность действий при разработке систем менеджмента качества: А) Внедрение СМК (изменений) с обязательным разъяснением персоналу важности и необходимости проекта Б) Разработка (доработка) документации системы менеджмента качества В) Обучение рабочей группы во главе с представителем руководства по качеству принципам и требованиям стандарта ИСО серии 9000 Г) Диагностика (анализ, оценка) существующей системы управления			
3.Работает с прогнозными документами и планами организации, экономического	<u>Вопросы к зачету:</u> 1. Планирование качества. 2. Принципы управления качеством.			

	развития отрасли, региона и экономики в целом.	3. Методы управления качеством. <u>Тестовые задания</u> Планирование качества – это: А) определение необходимых операционных процессов и ресурсов для достижения целей в области качества продукции Б) определение улучшенных характеристик качества нового изделия В) планирование производства бездефектной продукции <u>Практико-ориентированные задания</u> Определите, к каким группам затрат на качество относятся следующие процессы: <table><tr><th>Группы затрат на качество</th><th>Процессы</th></tr><tr><td>1) Расходы на проведение предупредительных мероприятий</td><td>А) отказы продукции в условиях эксплуатации</td></tr><tr><td>2) Расходы на оценку качества</td><td>Б) потери, понесенные в процессе достижения требуемого уровня качества</td></tr><tr><td>3) Издержки вследствие отказов, вызванных внутренними причинами</td><td>В) измерения, проверка контрольно-измерительных приборов</td></tr><tr><td>4) Издержки вследствие отказов, вызванных внешними причинами</td><td>Г) организационное обеспечение качества, проектирование изделия</td></tr></table>	Группы затрат на качество	Процессы	1) Расходы на проведение предупредительных мероприятий	А) отказы продукции в условиях эксплуатации	2) Расходы на оценку качества	Б) потери, понесенные в процессе достижения требуемого уровня качества	3) Издержки вследствие отказов, вызванных внутренними причинами	В) измерения, проверка контрольно-измерительных приборов	4) Издержки вследствие отказов, вызванных внешними причинами	Г) организационное обеспечение качества, проектирование изделия
Группы затрат на качество	Процессы											
1) Расходы на проведение предупредительных мероприятий	А) отказы продукции в условиях эксплуатации											
2) Расходы на оценку качества	Б) потери, понесенные в процессе достижения требуемого уровня качества											
3) Издержки вследствие отказов, вызванных внутренними причинами	В) измерения, проверка контрольно-измерительных приборов											
4) Издержки вследствие отказов, вызванных внешними причинами	Г) организационное обеспечение качества, проектирование изделия											
ПКН-9 - способность анализировать бизнес-процессы, а также участвовать в управлении проектами, включая проекты внедрения иннова-	1. Использует навыки анализа и реорганизации бизнес-процессов в компании.	<u>Вопросы к зачету:</u> 1. Качество как объект управления. Качество жизнедеятельности. 2. Качество и конкурентоспособность. 3. Модель удовлетворенности потребителя. 4. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. 5. Сущность процессного подхода при создании СМК (модель бизнес-процесса в организации). 6. Аудит менеджмента качества. 7. Квалификация и оценка аудиторов. <u>Тестовые задания</u> Конкурентоспособность продукции – это: А) способность создавать, производить и продавать продукцию (услуги), более привлекательную по сравнению с аналогичной у конкурентов										

ций, организационных изменений и реорганизации бизнес-процессов		Б) способность создавать, производить и продавать продукцию (услуги) любыми способами и методами В) высокое качество продаваемой продукции (услуги) <u>Практико-ориентированные задания</u> В приведенной организационной структуре предприятия выделить подразделения и должностных лиц, включенных в систему менеджмента качества, и кратко определить их функции в данной системе:  <pre> graph TD GD[Генеральный директор] --> Z[Закупки] GD --> P[Производство] GD --> M[Маркетинг] GD --> KB[Кадры и безопасность] GD --> NIOKR[НИОКР] GD --> FB[Финансы и бухгалтерия] GD --> YS[Юридические службы] P --> C1[Цех 1] P --> C2[Цех 2] C1 --> U1[Участок 1] C1 --> U2[Участок 2] </pre>
	2. Использует современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.	<u>Вопросы к зачету:</u> 1. Что такое квалиметрия. Объекты, предмет и структура квалиметрии. 2. Классификация показателей качества продукции. Методы их оценки. <u>Тестовые задания</u> Эргономические показатели характеризуют: А) свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена

		Б) систему «человек – изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, антропометрических, физиологических, психологических свойств человека, проявляющихся при взаимодействии с изделием в производственных и бытовых условиях В) целостность композиции, информационную выразительность, рациональность форм Г) особенности продукции, обуславливающие при ее эксплуатации или потреблении безопасность человека <u>Практико-ориентированные задания</u> На основе данных таблицы определить конкурентоспособность самолета по техническим параметрам. <table border="1" data-bbox="846 523 2072 754"> <thead> <tr> <th>Параметры</th><th>Оцениваемый самолет</th><th>Эталон</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Максимальная нагрузка, т</td><td>15,6</td><td>15,1</td></tr> <tr> <td>Максимальная пассажироемкость, чел.</td><td>135</td><td>130</td></tr> <tr> <td>Цена, млн. долл.</td><td>50</td><td>45</td></tr> <tr> <td>Срок службы</td><td>14</td><td>14</td></tr> </tbody> </table>	Параметры	Оцениваемый самолет	Эталон	Максимальная нагрузка, т	15,6	15,1	Максимальная пассажироемкость, чел.	135	130	Цена, млн. долл.	50	45	Срок службы	14	14
Параметры	Оцениваемый самолет	Эталон															
Максимальная нагрузка, т	15,6	15,1															
Максимальная пассажироемкость, чел.	135	130															
Цена, млн. долл.	50	45															
Срок службы	14	14															
	3. Проводит анализ бизнес-процессов с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений.	<u>Вопросы к зачету:</u> 1. Модель зрелости организации в менеджменте качества. 2. Управление затратами на обеспечение качества. 3. Политика в области качества, ее назначение, структура и содержание. <u>Тестовые задания</u> Общие затраты на качество с точки зрения менеджмента качества состоят из двух групп затрат: А) затраты на производство продукта и реализацию продукта Б) затраты на соответствие и затраты на несоответствие В) производственные и общехозяйственные Г) внутренние и внешние затраты <u>Практико-ориентированные задания</u> Организация представила в Статистическое управление финансовый отчет, в котором затраты на качество изготовления и эксплуатации телевизоров калькулируются методом ПОД и равны: • затраты на метрологическое обеспечение производства - 200 млн. руб.; • затраты на испытания и сертификацию – 20 млн. руб.; • затраты на брак в производстве – 5 млн. руб.;															

		• затраты от возврата продукции потребителями– 10 млн. руб. Определить сумму общих затрат на качество и затраты на качество, являющиеся результатом внутрихозяйственной деятельности.
--	--	--

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. История развития учения о качестве. Укрупненные этапы.
2. Фаза отбраковки: основные идеи и представители.
3. Фаза контроля качества: основные идеи и представители.
4. Фаза управления качеством: основные идеи и представители.
5. Фаза менеджмента качества: основные идеи и представители.
6. Фаза качества среды.
7. Российский опыт управления качеством.
8. Качество как объект управления. Качество жизнедеятельности.
9. Качество и конкурентоспособность.
10. Планирование качества.
11. Принципы управления качеством.
12. Методы управления качеством.
13. Модель удовлетворенности потребителя.
14. Инструменты контроля качества.
15. Что такое квалиметрия. Объекты, предмет и структура квалиметрии.
16. Классификация показателей качества продукции. Методы их оценки.
17. Стандартизация качества: понятие, объекты, цели, принципы и виды.

Понятие и виды стандартов.

18. Международная организация по стандартизации ИСО, ее структура и виды деятельности.

19. Международные стандарты ИСО серии 9000; возникновение, современная версия.

20. 8 принципов менеджмента качества. Процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества.

21. Модель зрелости организации в менеджменте качества.

22. Сущность концепции TQM.

23. Программа менеджмента качества Э. Деминга.

24. Спираль (петля) качества, ее сущность.

25. Этапы разработки и внедрения СМК.
26. Сертификация продукции и СМК.
27. Политика в области качества, ее назначение, структура и содержание.
28. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
29. Аудит менеджмента качества.
30. Квалификация и оценка аудиторов.
31. Управление затратами на обеспечение качества.

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

Нормативные акты

1. ФЗ от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». [Электронный ресурс]. – КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
2. ФЗ от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». [Электронный ресурс]. – Гарант. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71108018/>
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей». [Электронный ресурс]. – КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

Основная литература

4. *Васин, С. Г.* Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры/ С. Г. Васин. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 334 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-16792-4.
– Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://ez.el.fa.ru:2428/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-403615#page/1>

5. *Зекун, А. Г.* Управление качеством: учебник для бакалавров/ А. Г. Зекун. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 460 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://ez.el.fa.ru:2428/viewer/upravlenie-kachestvom-406886#page/1>

Дополнительная:

6. *Горбашко, Е. А.* Управление качеством: учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 427 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-17580-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://ez.el.fa.ru:2428/viewer/upravlenie-kachestvom-396039#page/1>

7. *Тебекин, А. В.* Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 410 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-03736-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://ez.el.fa.ru:2428/viewer/upravlenie-kachestvom-404811#page/1>

8. *Дуборасова, Т.Ю.* Категорийный менеджмент: управление ассортиментом, качеством товаров, мерчандайзингом и товарными запасами: монография / Дуборасова Т.Ю., Коростелева В.П. – Москва : Русайнс, 2017. – 158 с. – ISBN 978-5-4365-1485-7. – URL: <https://book.ru/book/922301>

9. *Шмелева, А.Н.* Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества : монография / Шмелева А.Н., Нижегородцев Р.М. – Москва : Русайнс, 2016. – 180 с. – ISBN 978-5-4365-1178-8. – URL:

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

1. <http://www.quality.edu.ru/about/670/> – информационно-справочный пор-тал поддержки систем управления качеством
2. <http://www.ed.gov.ru/prof-edu/vish/rub/quality/>
3. <http://www.kpms.ru> – менеджмент качества
4. <http://quality.eup.ru> – сайт о менеджменте качества
5. <http://www.standartization.com> – сайт, посвященный серии стандартов ISO 9000 и ISO 14000, вопросам менеджмента качества и сертификации
6. <http://www.businessstudio.ru/> – система бизнес-моделирования

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины*

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности. Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимого на самостоятельную работу студентов и предложенного преподавателем в соответствии с Государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования по данной дисциплине;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;

- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;

- выполнять работу самостоятельно и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

- использовать при подготовке нормативные документы Финансового университета, а именно, положений о реферате, эссе, контрольной работе, домашнем творческом задании, утвержденные приказом №611/о от 01 апреля 2014 года (см. сайт Финансового Университета: на главной странице раздел «Наш университет»; далее «Единая правовая база Финуниверситета»; подраздел «Методическая работа» - «Приказы Финуниверситета»);

- при подготовке к зачету параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной про-

граммы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

При подготовке к лекционным занятиям студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции.
- при затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

При подготовке к семинарским (практическим) занятиям студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и выполнении;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание ситуаций, в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не подготовившимся к семинару (практическому занятию), рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по

теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, курсовой работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы, как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Рекомендации студенту:

- В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие - прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет - источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

Методические рекомендации по подготовке и оформлению сообщений и мультимедиапрезентаций

Требования к составлению сообщения

Требования к письменной форме изложения сообщения.

- 1, Сообщение содержит не более 7 печатных листов формата А-4
2. На титульном листе размещена тема и данные автора.
3. Материал не копируется дословно с книги и статьи и не является конспектом. Предлагается в основной части раскрыть тему, выбирая только самое главное.

4. На последней странице указывается источник информации.

Требования к устной форме изложения сообщения.

1. Выступление не должно занимать более 6 минут.
2. Материал не читается, а рассказывается.

Допускается зачитать лишь отдельные выдержки

Требования к составлению мультимедиапрезентации:

Наличие титульного листа.

Количество слайдов не более 12.

Соответствие теме сообщения.

Слайд должен содержать минимально возможное количество слов.

Для надписей и заголовков следует употреблять четкий крупный шрифт, ограничить использование просто текста.

Допустимо выносить на слайд предложения, определения, слова, термины, которые возможно записывать в тетради. Текст должен быть легко читаем.

Правильность используемой терминологии.

Отсутствие ошибок правописания и опечаток.

Заливка фона, букв, линий предпочтительна спокойного, «неядовитого» цвета, не вызывающая раздражение и утомление глаз.

Чертежи, рисунки, фотографии и другие иллюстрационные материалы должны, по возможности, максимально равномерно заполнить все экранное поле. Но при этом не перегружать слайд зрительной информацией.

Наличие выводов по рассматриваемой проблеме.

Единый стиль оформления всех слайдов.

Расположение информации на странице

Предпочтительно горизонтальное расположение информации.

Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты. Для заголовков – не менее 24. Для информации – не менее 18.

Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

Одно из требований к условиям реализации образовательных программ бакалавриата на основе ОС ВО Финуниверситета является широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Интерактивное обучение — это специальная форма организации познавательной деятельности. В процессе изучения дисциплины можно использовать

следующие: работа в малых группах; групповое обсуждение, обсуждение вполголоса, дискуссия, деловые игры.

Работа в малых группах — это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем студентам возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе.

Дискуссия как метод интерактивного обучения успешно применяется в системе учебных заведений и представляет собой «вышедшую из берегов» эвристическую беседу. Смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других.

Процедура «Обсуждение вполголоса» - данная методика предполагает проведение закрытой дискуссии в микрогруппах, после чего проводится общая дискуссия, в ходе которой мнение своей микрогруппы докладывает ее лидер и это мнение обсуждается всеми участниками.

Деловая игра является формой моделирования тех отношений, которые характерны для этой деятельности, моделирования профессиональных проблем, реальных противоречий и затруднений, испытываемых в типичных профессиональных проблемных ситуациях.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Astra Linux Special Edition

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>).
2. Информационно-образовательный портал Финансового университета. - <https://org.fa.ru>,
<http://campus.fa.ru>

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации – не предусмотрено.

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

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Управление качеством» необходимо использовать аудитории, оснащенные компьютером и проектором для демонстрации презентаций.

