

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС**

Рабочая программа учебной дисциплины


по направлению подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело


Находка 2018

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством базовый курс» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель: Лебединская Ю.С. канд. экон. наук, доцент кафедры управления, Соломонова Л.В., ст. преподаватель кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  М.Ю. Дикусарова  
подпись фамилия, инициалы  
«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)  М.Ю. Дикусарова  
подпись фамилия, инициалы  
«28 » апреля 2018 г.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе осуществления предпринимательской деятельности.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии, формирование навыков оценки её эффективности, а также навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и оперативных управленческих задач.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ПК-5	Способностью контролировать выполнение технологических процессов и дополнительных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знания:	Технологические процессы и инструкции в гостиничной деятельности
			Умения:	Контролировать выполнение технологических процессов и дополнительных инструкций в гостиничной деятельности
			Владения:	Организацией работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

## 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина отнесена к вариативной части (Бл 1. В) общепрофессионального цикла программы. Дисциплина «Управление качеством базовый курс» органически связан с рядом экономических дисциплин, объектом изучения которых являются экономические законы развития общества и закономерности общественного производства, функции управления экономикой (экономическая теория, основы предпринимательства, маркетинг, экономика предприятия, бизнес-планирование, финансы предприятия и др.)

При освоении данной дисциплины обращается внимание на необходимость тщательного изучения нормативных документов, регламентирующих законодательство по обеспечению качества.

Структура курса дает возможность создать представление о отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями

стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих выпускников приобретает знание сущности, порядка проведения и схем сертификации. Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» позволяет студентам применять полученные знания в процессе прохождения производственных практик, написании курсовых и дипломной работ.

Дисциплина базируется на следующих дисциплинах ОПОП:

- «Экономическая теория (модуль 1, 2)»;
- «Основы предпринимательства»;
- «Экономика организаций (предприятий)»;
- «Основы менеджмента».

При освоении данной дисциплины компетенции одновременно формируются следующими дисциплинами ОПОП.

1. Бизнес-планирование
2. Корпоративное право
3. Организация предприятия малого и среднего бизнеса
4. Управление продажами

#### 4. Объем дисциплины

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Семестр курс	Трудоемкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					(З.Е.)	Всего	Аудиторная					Внеаудиторная
							лек	прак	лаб			
43.03.03 Гостиничное дело	ОФО	Б.1.В.02	6	4	144	60	34	17	9	84	Э	

### 5 Структура и содержание дисциплины

#### 5.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом по разным формам обучения, приведен в таблице 4.1, 4.2.

Таблица 4.1 - Структура дисциплины для очной формы обучения

	Название темы	Вид занятия	Объем, час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Основные понятия и категории управления качеством.	Лекция 1	4	1	6,5
		Практическое занятие 1	3		
2	Экономические проблемы качества	Лекция 2	4	1	6,5
		Практическое занятие 2	3		
3	Качество и эффективность управления	Лекция 3	4		6,5
		Практическое занятие 3	3		
	Конкурентоспособность и качество	Лекция 4	4	1	6,5

4		Практическое занятие 4	2		
5	Интеллектуальная собственность в управлении качеством	Лекция 5	4	1	6,5
		Практическое занятие 5	1,5		
6	Организация контроля качества	Лекция 6	4	1	6,5
		Практическое занятие 6	2		
7	Системный подход к управлению качеством	Лекция 7	4		6,5
		Практическое занятие 7	3		
8	Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Лекция 8	4		6,5
		Практическое занятие 8	4		
9	Современные концепции менеджмента качества	Лекция 9	4		6,5
		Практическое занятие 9	4		
10	Сертификация продукции и систем качества	Лекция 10	4	1	6,5
		Практическое занятие 10	2		
11	Метрология в управлении качеством	Лекция 11	4	1	6,5
		Практическое занятие 11	2		
12	Стандартизация в управлении качеством	Лекция 12	4		6,5
		Практическое занятие 12	3		
13	Организационные вопросы управления качеством	Лекция 13	4	1	6
		Практическое занятие 13	3		

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

### Тема 1. Основные понятия и категории управления качеством

*Содержание темы.* Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие качества. Динамика понятий качества. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86. Объект качества. Относительное качество. Уровень качества. Система качества. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект». Обобщающие и индивидуальные показатели качества. Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надежность товара. Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара. Показатели технологичности товара. Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта. Патентноправовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара. Квалиметрия как метод количественной оценки качества продукции.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

*Практическое занятие 1.* Основные понятия и категории управления качеством

*Содержание занятия.* Формирование и приобретение опыта применения специализированной терминологии в области качества, навыков расчета и оценки показателей качества товаров, а также экономической эффективности улучшения качества

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, решение расчетных задач на основе данных действующих предприятий.

*Литература* [1; 3]

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

*Тема 2.* Экономические проблемы качества

*Содержание темы.* Влияние качества на прибыль. Зависимость роста объема продаж

и дохода от улучшения качества продукции. Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество. Составляющие затрат: профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Экономическая эффективность улучшения качества.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

*Практическое занятие 2. Экономические проблемы качества*

*Содержание занятия.* Влияние качества на прибыль. Зависимость роста объема продаж и дохода от улучшения качества продукции. Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество. Составляющие затрат: профилактика, оценивание, внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Экономическая эффективность улучшения качества.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

*Литература* [1; 2]

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

*Тема 3. Качество и эффективность управления*

*Содержание темы.* Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Уровневая оценка. Параметрическая оценка. Методы сопоставительного анализа качества управления. Метод статистических сопоставлений. Метод сопоставления запланированных и реальных результатов. Метод анализа экспериментальных результатов. Метод нормативных сопоставлений. Метод сравнения с уровнем мировых достижений. Метод сравнения с аналогичными работами. Метод вариантных сопоставлений. Схема процесса оценки качества управленческой работы. Критерии качества управления. Целевые критерии качества методов и организации управленческих работ. Критерии качества ресурсного обеспечения работ. Эффективность управления.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

*Практическое занятие 3. Качество и эффективность управления*

*Содержание занятия.* Знакомство с сущностью понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Методы сопоставительного анализа качества продукции. Принципиальная схема оценивания качества управленческой работы. Критерии качества управления.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, решение расчетных задач на основе данных действующих предприятий, обсуждение докладов студентов

*Литература.* [1; 9]

*Форма текущего контроля.* Собеседование, тестирование

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 4. Конкурентоспособность и качество*

*Содержание темы.* Понятие конкурентоспособности и конкурентность товара. Рейтинг «всемирной конкурентности». Понятие «уровень конкурентоспособности». Анализ конкурентоспособности продукции. Анализ конкурентоспособности фирмы. Способы определения показателя конкурентоспособности товара. Качество жизни. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 4. Конкурентоспособность и качество*

*Содержание занятия.* Знакомство с понятиями конкурентоспособности фирмы, конкурентоспособности товара, качества и их взаимосвязь. Рейтинг «всемирной конкурентоспособности». Уровень конкурентоспособности продукции. Оценка конкурентоспособности товара. Связь конкурентоспособности с прибылью.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, решение расчетных задач на основе данных действующих предприятий, обсуждение докладов студентов

*Литература.* [1; 11]

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 5. Интеллектуальная собственность в управлении качеством*

*Содержание темы.* Интеллектуальная собственность и ее виды. Объекты промышленной собственности и ее виды. Объекты авторского права. Основные законодательные акты в области интеллектуальной собственности. Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды, применение. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции. Патентное ведомство – орган государственного регулирования патентной системы. Авторское право и смежные права, их роль в обеспечении конкурентоспособности продукции.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 5. Интеллектуальная собственность в управлении качеством*

*Содержание занятия.* Интеллектуальная собственность и ее виды. Объекты промышленной собственности и ее виды. Объекты авторского права. Основные законодательные акты в области интеллектуальной собственности. Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды, применение. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции. Патентное ведомство – орган государственного регулирования патентной системы. Авторское право и смежные права, их роль в обеспечении конкурентоспособности продукции.

*Литература.* [10]

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной

литературы по теме.

#### *Тема 6. Организация контроля качества*

*Содержание темы.* Историческая последовательность развития управления качеством продукции в нашей стране. Контроль качества продукции. Оценка качества продукции. Управление качеством продукции (УКП), этапы системного подхода в УКП. Взаимосвязь непосредственного УКП с обеспечивающими факторами (роль государства, государственная система стандартизации, гармонизация с международными стандартами и др.). Система контроля качества. Технический контроль. Общие принципы рациональной организации технического контроля. Основные виды технического контроля.

Методы контроля качества: контроль наладки; летучий контроль; статистические методы контроля; выборочный или сплошной контроль; статистический анализ технического процесса оборудования; качество продукции. Классификация контрольных операций. Функции службы качества. Необходимость и развитие оценок качества продукции. Виды оценок для определения качества продукции, применяемые в доперестроечный период. Роль квалиметрии в разработке оценочных показателей качества продукции.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 6. Организация контроля качества*

*Содержание занятия.* Технический контроль как компонент системы контроля качества продукции. Объекты технического контроля. Принципы рациональной организации технического контроля. Виды и методы технического контроля. Функции службы качества.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

*Литература.* [3; 11]

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 7. Системный подход к управлению качеством*

*Содержание темы.* Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и социальных мероприятий для устойчивого совершенствования качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия. Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике.

Цели и основные критерии количественной оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдачи ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления качеством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000. Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 7. Системный подход к управлению качеством*



*Содержание занятия.* Необходимость системного подхода к управлению качеством. Факторы, влияющие на качество продукции. Знакомство с отечественным опытом воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции. Гармонизация отечественных стандартов на системы качества с международными ИСО серии 9000. Знакомство с зарубежным опытом управления качеством.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов.

*Литература.* [6; 7; 12]

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000*

*Содержание темы.* Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества. Принципы построения структуры стандартов. Органическое сочетание статуса обязательности и реко-мендательности. Полная инициативность предприятий в выборе технологий внутреннего управления в интересах обеспечения заданных требований. Петля качества. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками всеобщего управления качеством, принципы оценки систем качества на фирмах. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

*Практическое занятие 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000*

*Содержание занятия.* Необходимость создания систем качества по международным стандартам ИСО серии 9000. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества: сущность, задачи, состав стандартов. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с принципами ВУК. Национальные премии по качеству и их критерии. Сквозной механизм управления качеством в России.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

*Литература.* [6; 7; 8].

*Форма текущего контроля.* Собеседование, тестирование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 9. Современные концепции менеджмента качества*

*Содержание темы.* Сущность системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК). Составные части ВУК: Коренная, ключевая система, система технического обеспечения, система непрерывного развития принципов и содержание ВУК. Четыре уровня японской концепции более высокого качества. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Методы работы по качеству. Методы обеспечения качества. Методы стимулирования. Методы контроля. Кружки качества. Условия успешной работы кружков качества. Метод самоконтроля. Внедрение принципов самоконтроля на производстве. Статистические методы управления качеством и их область применения. Мозговая атака. Схема процесса. Контрольный листок. Временной ряд. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма рассеяния. Контрольная карта. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Технология самооценки. Разработка модели российской премии по качеству. Сквозной

механизм управления качеством в России.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 9. Современные концепции менеджмента качества*

*Содержание занятия.* Концепция всеобщего управления качеством (ВУК) и его принципы. Составные части ВУК. Приемы и средства ВУК, реализуемые на фирме. Методы работы по качеству. Статистические методы управления качеством.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

*Литература.* [10; 12; 13].

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 10. Сертификация продукции и систем качества*

*Содержание темы.* Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Нормативные документы по сертификации. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации услуг. Сертификация систем качества и производств. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 10. Сертификация продукции и систем качества*

*Содержание занятия.* Сущность, цели и виды сертификации. Система сертификации. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации услуг. Сертификация систем качества и производств.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов.

*Литература* [4; 9].

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 11. Метрология в управлении качеством*

*Содержание темы.* Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений. Система испытаний и утверждение типа средств измерений. Аттестация методик выполнения измерений. Государственный метрологический надзор. Калибровка средств измерений. Международные организации по метрологии.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 11. Метрология в управлении качеством*

*Содержание занятия:* Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений. Система испытаний и утверждение типа средств измерений. Аттестация методик выполнения измерений. Государственный метрологический надзор. Калибровка средств измерений. Международные организации по метрологии.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов, кейс-метод.

*Литература.* [1; 2; 10].

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 12. Стандартизация в управлении качеством*

*Содержание темы.* Организационно-правовые основы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятие технического регламента. Объекты и требования технических регламентов. Социально-экономические функции стандартизации. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Международные договоры. Организация работ по стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора. Государственные инспекторы, их права и ответственность. Финансирование работ по государственной стандартизации, государственному контролю и надзору.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 12. Стандартизация в управлении качеством*

*Содержание занятия.* Организационно-правовые основы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Организация работ по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований госстандартов.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов.

*Литература.* [2,10]

*Форма текущего контроля.* Собеседование.

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.* Изучение рекомендованной литературы по теме.

#### *Тема 13. Организационные вопросы управления качеством*

*Содержание темы.* Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.

*Образовательные технологии.* В ходе проведения занятия используется презентационный материал.

#### *Практическое занятие 12. Организационные вопросы управления качеством*

*Содержание занятия.* Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочие федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.

*Интерактивные формы проведения занятия.* Групповая дискуссия, обсуждение докладов студентов.

*Литература* [12; 13].

*Виды самостоятельной подготовки студентов по теме. Изучение рекомендованной литературы по теме.*

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

Изучение дисциплины «Управление качеством базовый курс» предусматривает проведение лекций, практических занятий, самостоятельную работу студентов при подготовке домашних заданий, работе с источниками литературы и Интернет, с базами данных, а также сдачу экзамена. Большое внимание уделяется интерактивным формам проведения практических занятий, к которым относятся кейс-метод, групповые дискуссии, выступление и обсуждение докладов по предложенным темам. Кейс-метод (анализ конкретной ситуации) в наибольшей степени соответствует задачам управленческого образования. Он более, чем другие методы, способствует развитию у студентов изобретательности, умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации.

Групповая работа при анализе конкретной ситуации развивает способности проведения анализа и диагностики проблем. С помощью метода конкретной ситуации у студентов развиваются такие квалификационные качества, как умение четко формулировать и высказывать свою точку зрения, умение аргументированно оппонировать, воспринимать и оценивать информацию, поступающую в вербальной форме.

Значительное количество учебных часов отводится на самостоятельную работу студентов. Данный вид работ предполагает подготовку индивидуальных, докладов и сообщений, групповую работу над ситуационными проектами.

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале.

Студент обязан в течение семестра выполнять:

1) доклады по предложенным темам с использованием дополнительной литературы и практических данных коммерческих фирм;

2) промежуточный и итоговый тесты.

Форма итогового контроля по данной дисциплине – экзамен.

Текущая и промежуточная аттестация проводится в форме теста.

Промежуточная аттестация складывается из баллов, набранных студентами в течение семестра за посещаемость лекционных и практических занятий, работу на практических занятиях, текущего тестирования (их максимальное количество – 80 баллов). На экзамен выносятся 20 баллов. К экзамену не допускаются студенты, набравшие в течение семестра менее 41 балла.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с учебным планом студенты дневной формы обучения по согласованию с ведущим преподавателем могут выполнить самостоятельную индивидуальную работу в течение семестра. Самостоятельная работа может выполняться по тематике дисциплины в форме докладов.

*Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины.*

1. Продукция, свойство продукции, качество продукции, уровень качества продукции, оценка уровня качества продукции (определения).

2. Системы управления качеством. БИП.

3. Системы управления качеством. СБТ.
4. Системы управления качеством. КАНАРСПИ.
5. Системы управления качеством. НОРМ.
6. Системы управления качеством. НОТПУ.
7. Комплексная система управления качеством продукции. Основные задачи, достоинства и недостатки системы.
8. Комплексная система управления качеством продукции. Функции управления качеством.
9. Комплексная система управления качеством продукции. Организационная структура.
10. Система управления качеством продукции. Цели управления. Объект управления.
11. Система управления качеством продукции. Схема механизма управления качеством продукции.
12. Система управления качеством продукции. Факторы и условия повышения качества. Классификация факторов, влияющих на качество продукции.
13. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции.
14. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла.
15. Этапы оценки уровня качества продукции.
16. Цели оценки уровня качества продукции.
17. Показатель качества продукции, номенклатура показателей качества продукции (определения).
18. Классификация показателей качества продукции.
19. Классификация промышленной продукции. Применяемость групп показателей качества продукции для оценки уровня качества определенной группы промышленной продукции.
20. Методы определения значений показателей качества продукции.
21. Методы оценки уровня качества продукции.
22. Оптимальный уровень качества продукции.
23. Классификация методов технического контроля.
24. Производственный брак.
25. Статистические методы регулирования технологических процессов.
26. Статистический приемочный контроль качества продукции.
27. Определение численности контролеров.
28. «Семь инструментов» управления качеством. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы).
29. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные листки.
30. «Семь инструментов» управления качеством. Гистограммы.
31. «Семь инструментов» управления качеством. Диаграммы разброса.
32. «Семь инструментов» управления качеством. Анализ Парето.
33. «Семь инструментов» управления качеством. Стратификация.
34. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные карты.
35. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. Функционально-стоимостной анализ.
36. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. FMEA–анализ.
37. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. Функционально-физический анализ.
38. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. QFD (технология развертывания функций качества).
39. Затраты на качество.

40. Общие затраты на качество и уровень достигнутого качества.
41. Уровень качества и экономическое равновесие.
42. Доля затрат на качество в обороте.
43. Определение величин затрат на качество.
44. База измерений при оценке затрат на качество.
45. Отчет по затратам на качество.
46. Классическая философия качества.
47. Фазы развития философии качества.
48. Этапы развития документированных систем качества. «Звезды качества».
49. Особенности управления качеством в Японии.
50. Принципы управления Деминга.
51. Этапы повышения качества по Джурану.
52. История создания и развития «кружков качества» в Японии.
53. «Кружки качества» в Японии. Основные идеи и цели «кружков качества».
54. «Кружки качества» в Японии. Принципы организации.
55. «Кружки качества» в Японии. Задачи.
56. Условия, определяющие начальный этап функционирования кружков качества.
57. Рекомендации руководителям, ответственным за функции проверки кружков качества.
58. Управление качеством в США.
59. Законодательные основы управления качеством в европейских странах.
60. Стандартизация, стандарт (определения).
61. Цели стандартизации.
62. Принципы стандартизации.
63. Уровни и классификация стандартов.
64. Международная организация по стандартизации. Цели организации.
65. Международная организация по стандартизации. Структура организации.
66. Международные стандарты серии ISO 9000.
67. Международные стандарты серии ISO 9000:1994.
68. Основное содержание стандарта ISO 9001.
69. Международные стандарты серии ISO 9000:2000.
70. Международные стандарты серии ISO 9000:2005.
71. Национальные стандарты СССР и РФ ИСО 9000.
72. Государственные стандарты РФ ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
73. Сертификация, сертификат, знак соответствия (определения).
74. Цели сертификации.
75. Преимущества сертификации.
76. Принципы сертификации.
77. Объекты сертификации.
78. Участники процедуры сертификации.
79. Этапы проведения сертификации.
80. Схемы проведения сертификации.
81. Документы процесса сертификации системы качества.
82. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества.
83. Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия.
84. Виды систем сертификации.
85. Аккредитация.
86. Цели аккредитации.
87. Принципы аккредитации.
88. Объекты аккредитации.
89. Структура органа по аккредитации.

90. Определение аудита качества и его виды.
91. Нормативные требования по аудиту качества.
92. Технология проведения аудита качества.
93. Документация аудита качества.

Лекционные занятия проводятся с использованием презентационных материалов в аудитории с мультимедийным оборудованием, доступом к ресурсам университета с помощью Интернет.

Практические занятия проводятся в аудитории с использованием меловой доски и возможностью организации работы малых групп.

## **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств.

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

а) основная литература:

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 253 с.
2. Магер В.Е. Управление качеством. - М.: ИНФРА-М, 2015. – 176 с.
3. Разумов В.А. Управление качеством. - М.: ИНФРА-М, 2015. – 208 с.

б) дополнительная литература:

4. Аристов О.В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 224 с.
5. Герасимов Б.Н. Управление качеством. Практикум. - ИНФРА-М, 2015. – 208 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-плюс»
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования.– Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-плюс»
8. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.- Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-плюс»
9. Виноградов Л.В. Средства и методы управления качеством. – М.: ИНФРА-М, 2013. - 220 с.
10. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества. – КНОРУС, 2010. - 192 с.
11. Коноплев С.П. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2012. - 252 с.
12. Кунтулова М.Г. Система менеджмента качества – единый систематизированный процесс [монография]. – Хабаровск, 2012. -352 с.
13. Окрепилов В.В. Менеджмент качества. – СПб.: Издательство Политехнического ун-та, 2013.- 650 с.

Периодическая литература: журналы «Стандарты и качество», «Менеджмент качества», «Российский экономический журнал», «Секрет фирмы», «Коммерсант», «ЭКО», «Менеджмент в России и за рубежом», «Маркетинг».

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

а) полнотекстовые базы данных:

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);  
Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);  
Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http:// www.e.lanbook.com/](http://www.e.lanbook.com/);  
Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

Программное обеспечение: Microsoft Office.

**12. Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)**

Портал ВГУЭС: Хранилище цифровых учебно-методических материалов ВГУЭС.

**13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

а) программное обеспечение: правовая информационная система «Консультант-плюс», «Гарант»; программные продукты Microsoft Office.

б) техническое и лабораторное обеспечение: аудитория с мультимедийным оборудованием.