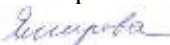


ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол от 22 января 2021 г. № 6

Зав. кафедрой  /Е.И. Янгирова

Согласовано:
Председатель УМК института


Л.Р. Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа бакалавриата

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки:
«Диджитал-маркетинг»

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель):
Доцент



Барлыбаев У.А.

Для приема 2021г.

Уфа 2021 г.

Составитель: старший преподаватель кафедры управления проектами и маркетинга Барлыбаев У.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления проектами и маркетинга протокол от «22» января 2021г. № 6

Заведующий кафедрой



/Янгирова Е.И./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры управления проектами и маркетинга, протокол № 11 от «29» июня 2021 г.

Заведующий кафедрой



/Янгирова Е.И./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой

_____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой

_____ / _____ Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.	8
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	27
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	27
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	28
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ПК-6 - способен обосновать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивать рациональность их использования	ИПК 6.1 Формулирует основные направления политики в области качества с учетом специфики деятельности организации, обосновывает необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы маркетинга; идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством и определять их требования (ожидания).	<p>Знает: методы сбора и анализа исходных данных, методы измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.</p> <p>Умеет: применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.</p> <p>Владеет: навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и</p>

			внедрения систем качества, навыками документарного оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.
--	--	--	---

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 1 семестре.

Цель изучения дисциплины: систематизация теоретических знаний в области современных технологий управления качеством и формирование профессиональных компетенций, позволяющих внедрять стандарты менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

ПК-5 Способен владеть навыками личной эффективности, осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ИПК 6.1 Формулирует основные направления политики в области качества с учетом специфики деятельности организации, обосновывает необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы маркетинга; идентифицировать заинтересованные стороны в управлении качеством и определять их требования (ожидания).	Знает: методы сбора и анализа исходных данных, методы измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Отсутствие знаний о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Фрагментарные представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Неполные представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Сформированные систематические представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.
	Умеет: применять методы сбора и анализа исходных	2. Отсутствие умений применять методы сбора и	Фрагментарные умения применять методы сбора и анализа исходных данных,	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	Сформированное умение применять методы сбора и анализа исходных

	<p>данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих их деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями и международными стандартами ИСО.</p>	<p>анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.</p>	<p>необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.</p>	<p>применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.</p>	<p>данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих их деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.</p>
<p>Владеет: навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и</p>	<p>Отсутствие владения навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки</p>	<p>Фрагментарное владение навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками</p>	<p>Успешное и систематическое владение навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки</p>	

	контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.
--	--	---	--	--	---

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ИПК 6.1 Формулирует основные направления политики в области качества с учетом специфики деятельности организации, обосновывает необходимость разработки и внедрения СМК в организации сферы маркетинга; идентифицировать заинтересованные стороны в	Знает: методы сбора и анализа исходных данных, методы измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), вопросы для зачета

управлении качеством и определять их требования (ожидания).	Умеет: применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности; использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.	Устный опрос (вопросы для самоконтроля), тест, доклад, вопросы к семинарским занятиям
	Владет: навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации; методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документарного оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	Вопросы для самостоятельной работы, тест; кейс-задания, вопросы к семинарским занятиям, доклад,

Критериями оценивания при *модульно-рейтинговой системе* являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для экзамена*: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

Рейтинг-план дисциплины

Б1.О.24 Менеджмент качества

38.03.02 Менеджмент, профиль «Диджитал-маркетинг»

курс 4, семестр 7

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1. Теоретические основы управления качеством.				
Текущий контроль				16
1. Аудиторная работа	2 б за занятие	3 задания		6
2. Тестовый контроль	10 б за задание	1 задание		10
Рубежный контроль				20
1. Контрольная работа	10 б за задание	1 задание		10

2. Тестовый контроль	10 б за задание	1 задание		10
Модуль 2. Системы и методы менеджмента качества.				
Текущий контроль				15
1. Аудиторная работа	2 б за занятие	5 занятий		10
2. Практические задания	5 б за задание	1 задание		5
Рубежный контроль				20
1. Контрольная работа	10 б за задание	1 задание		10
2. Тестовый контроль	10 б за задание	2 задание		10
Модуль 3. Стандартизация и сертификация в управление качеством.				
Текущий контроль				14
1. Аудиторная работа	2 б за занятие	2 занятий		4
2. Тестовый контроль	10 б за задание	1 задания		10
Рубежный контроль				10
1. Расчетно-графическая работа	10 б за задание	1 задание		10
Поощрительные баллы				
1. Публикация статей			0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Итоговый контроль				
Экзамен	30	1		30
Итого				110

Образец экзаменационного билета:

Башкирский государственный университет	Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Институт экономики, финансов и бизнеса	Профиль «Диджитал-маркетинг»
Кафедра управления проектами и маркетинга	Дисциплина «Менеджмент качества»

Экзаменационный билет № 1

1. Понятие и сущность качества.
2. Опыт управления качеством в США.

Зав. кафедрой

Е.И. Янгирова

Критерии оценки (в баллах):

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **0-10 баллов** выставляется студенту, если он отказался от ответа или не смог ответить на вопросы билета, ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перечень вопросов для экзамена:

1. Понятие и сущность качества.
2. Основные понятия, термины и определения.
3. Административный и экономический подходы в управлении качеством.
4. Классификация показателей качества промышленной продукции.
5. Показатели качества по характеризующим свойствам.
6. Показатели назначения.
7. Показатели надежности.
8. Эргономические показатели.
9. Показатели стандартизации и унификации.
10. Показатели качества по способу выражения.
11. Показатели качества по этапам определения значений показателей.
12. Показатели качества по однородности характеризующих свойств.
13. Показатели качества по форме предоставления характеризующих свойств.
14. Стадии формирования качества.
15. Содержание оценки уровня качества продукции.
16. Методы оценки уровня качества продукции.
17. Оценка технического уровня продукции.
18. Опыт управления качеством в России.
19. Развитие российского законодательства в области качества.
20. Опыт управления качеством в США.
21. Опыт управления качеством в Японии.
22. Европейский опыт управления качеством.
23. Сущность петли качества, цикла PDCA.
24. Управление качеством на основе международных стандартов серии ИСО 9000.
25. Семь инструментов контроля качества.
26. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение.
27. Основные методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы.
28. Использование диаграммы Парето как элемента всеобщего управления качеством.
29. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение.
30. Основные методы определения показателей качества. Контрольный листок.
31. Основные методы определения показателей качества. Диаграмма разброса.

32. Основные методы определения показателей качества. Контрольные карты.
33. Семь новых инструментов качества (общая характеристика).
34. Содержание составных частей TQM.
35. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством.
36. Принципы TQM.
37. Методологические основы современной стандартизации. Государственные стандарты Российской Федерации.
38. Основные методы стандартизации. Основные виды стандартизации.
39. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Схемы сертификации.
40. Законодательство в области защиты прав потребителей. Особенности закона в Российской Федерации. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах и за нарушение прав потребителей. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Права при замене товара и расторжении договора купли-продажи.
41. Свойства продукции. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции.
42. Изменения к стандартам, участники и процедуры.
43. Соотношение: качество и технический уровень продукции.
44. Процессный подход в управлении качеством продукции.
45. Система управления качеством продукции.
46. Технический регламент, его организационно-правовая форма.
47. Сертификат соответствия: цели и области применения.
48. Характеристика федерального закона о техническом регулировании.
49. Системы сертификации: ее участники и основные процедуры работ. Основные принципы стандартизации.
50. Характеристика схем сертификации продукции.

Вопросы для самостоятельной работы

1. Развитие систем управления качеством продукции в СССР.
2. Опыт управления качеством в США.
3. Опыт управления качеством в Японии.
4. Опыт управления качеством в западноевропейских странах.
5. Общеευропейский опыт управления качеством.
6. Требования к системе менеджмента качества стандартов ISO серии 9000 и пути их соблюдения.
7. Роль и развитие стандартов ISO серии 9000.
8. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2000.
9. Требования к системе менеджмента качества стандарта ISO 9001:2000.
10. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM): суть, цели, задачи и методы, основные принципы реализации.
11. Функции управления качеством.
12. Порядок создания системы менеджмента качества.
13. Рекомендации ISO и дополнения к ним с учетом практики организаций стран СНГ.
14. Задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества.
15. Суть, значение и история возникновения процессного подхода.
16. Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими.
17. Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности.

18. Методы улучшения процессов.
19. Документирование системы менеджмента качества.
20. Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК).
21. Принципы создания документации СМК и управления ею.
22. Разработка документов «Миссия, видение и стратегический план развития» (МВиСПР), «Политика в области качества» (ПвОК), «Цели в области качества» (ЦвОК).
23. Разработка Руководства по качеству.
24. Описание процессов СМК организации.
25. Методы решения основных задач при создании, внедрении и совершенствовании СМК. Выбор целей и стратегии создания СМК.
26. Организация работ по созданию и внедрению СМК.
27. Организация работ по совершенствованию СМК.
28. Контроль качества в производственных сферах деятельности.
29. Задачи, объекты, методы и организация контроля качества.
30. Испытания промышленной продукции.
31. Контроль точности и стабильности технологических процессов.
32. Управление несоответствующей продукцией.
33. Оценка результативности системы менеджмента качества (СМК): общие положения, методика экспертной балльной оценки.
34. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК.
35. Оценка удовлетворенности потребителей: роль, задачи и методы.
36. Источники информации об удовлетворенности потребителей, методы ее сбора.
37. Обработка и анализ информации об удовлетворенности потребителей.
38. Структурирование функции качества (СФК): сущность, цели, области применения, эффективность и средства. Методика СФК.
39. Анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA): сущность, цели и задачи, виды и области применения, методы выполнения.
40. Последовательность проведения FMEA.
41. Распространение и эффективность FMEA.
42. Простые инструменты контроля качества: возникновение и их роль.
43. Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса.
44. Расслоение, или стратификация, данных. Графики. Диаграмма Парето.
45. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма (блок-схема) потока. Контрольные карты.
46. «Семь новых инструментов контроля качества»: назначение, создание и применение. Диаграмма средства (ДС). Диаграмма взаимосвязей (ДВ).
47. Древовидная диаграмма (ДД). Матричная диаграмма (МД).
48. Стрелочная диаграмма (СД). Диаграмма планирования осуществления процесса (РБРС). Анализ матричных данных (матрица приоритетов).
49. Экспертные методы решения проблем качества: понятие, области применения.
50. Методы экспертных оценок. Обработка результатов экспертизы.
51. Анализ экспертных оценок.
52. Методы Тагути. Основные элементы философии качества Тагути.
53. Модели процессов по Тагути. Этапы и методы проектирования изделий и процессов по Тагути.
54. Развитие и выбор систем менеджмента качества.
55. Система производительного обслуживания оборудования с участием всего персонала (ТРМ). Создание, развитие, эффективность ТРМ.
56. Направления и этапы развертывания ТРМ на предприятии, организация внедрения системы ТРМ, оценка ее эффективности.

57. Обучение персонала при развертывании и функционировании системы ТРМ. Самостоятельное обслуживание оборудования операторами в системе ТРМ.
58. Отдельные улучшения.
59. Планово-предупредительный ремонт и техническое обслуживание (ППР и ТО) оборудования в системе ТРМ.
60. Управление качеством в системе ТРМ.
61. Система «Бережливое производство» (Lean Production): возникновение, ее цели, развитие, эффективность.
62. Инструменты и методики реализации «Бережливого производства» (БП). Последовательность развертывания БП.
63. Методология «Шесть сигм»: содержание, особенности реализации, достоинства и недостатки.
64. Возникновение и развитие методологии «Шесть сигм».
65. Инструменты реализации, пути и этапы развертывания методологии «Шесть сигм» в организации. Эффективность методологии «Шесть сигм».
66. Совместная реализация концепций «Шесть сигм» и «Бережливое производство» (Lean Production).
67. Система «Упорядочение», или «5S»: цели, создание и развитие. Методология внедрения системы.
68. Рекомендации по реализации системы в производственных условиях. Эффективность системы, области ее применения.
69. Бенчмаркинг: содержание, развитие, разновидности. Этапы проведения бенчмаркинга: подготовка, сбор бенчмаркинговой информации, методы анализа и применения бенчмаркинговой информации.
70. Реинжиниринг бизнес-процессов и организаций. Предпосылки реинжиниринга как способа совершенствования организации бизнеса.
71. Методы реализации, условия развертывания, результаты реинжиниринга. Причины успеха и неудачи реинжиниринга в организации.
72. Реструктуризация предприятий и компаний.
73. Управление персоналом. Важность задачи управления персоналом в современных условиях. Развитие концепции управления персоналом.
74. Многоуровневая модель управления персоналом. Способы мотивации персонала. Организация управления персоналом.
75. Управление затратами на качество.

Описание методики оценивания:

Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляцию к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	2
Дан в целом верный ответ, однако один из элементов ТАП в структуре ответа отсутствует, неверен или противоречит верному ответу («тезису»): в логическом рассуждении наличествуют ошибки, противоречия или отсутствует «поддержка» - пример из практики, или описание решения в	1

конкретной ситуации	
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	0

Вопросы для семинарских занятий

Занятие № 1. Качество как экономическая категория и объект управления.

1. Какое понятие в определении качества является исходным?
2. В какой зависимости находятся понятия "качество" и "потребность"?
3. Дайте описание терминам "характеристика", "свойство" и "объект".
4. Что означает понятие «продукция»?
5. Что включает в себя понятие «система качества»?
6. В чем состоит отличие понятий «свойство продукции» и «признак продукции»?
7. Сформулируйте определение «показатель качества продукции».
8. Перечислите содержание группы показателей качества продукции по характеризующим свойствам.
9. Какой из показателей качества является определяющим с точки зрения экономической продукции?
10. Что такое «определяющий» показатель качества?
11. Что такое «обобщающий» показатель качества?
12. Что такое «оптимальный» показатель качества?
13. Для каких целей используется градация качества на классность, сортность?
14. Охарактеризуйте понятие «Менеджмент качества».
15. В чем отличие административного подхода к управлению качеством от экономического подхода?

Занятие № 2 Оценка уровня качества продукции.

1. Какова связь этапов оценки качества продукции с ее жизненным циклом?
2. Каков основной принцип разделения промышленной продукции на классы при оценке уровня качества?
3. Какие существуют группы методов определения значений показателей качества продукции?
4. Что является базовым значением показателя уровня качества продукции?
5. Какие значения показателей качества могут приниматься за базовые?
6. Какие методы применяются для оценки уровня качества?
7. Что такое главный показатель качества?
8. В каком случае используется интегральный показатель качества?
9. Чем отличается индекс качества от индекса дефектности?
10. Кто входит в группу экспертов для оценки технического уровня продукции?
11. Выполнение требований, каких стандартов качества является исключительно обязательным при оценке технического уровня продукции?"
12. Как производится окончательная оценка технического уровня продукции с использованием комплексного показателя технического уровня?

Занятие № 3. Отечественный опыт управления качеством продукции.

1. Какие элементы стандартизации применялись во времена правления Ивана Грозного и Петра I?
2. Какой из стандартов был введен в России в 1860 году и действует до настоящего времени?
3. Когда в России были введены стандарты международной метрической системы мер и весов?
4. В какой отечественной системе управления качеством впервые использованы возможности стандартов предприятия?
5. В какой отечественной системе управления качеством особое внимание уделялось качеству труда?
6. Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране?
7. Что такое БИП? КАНАРСПИ? НОРМ? КСУКП?
8. В чем заключалась специфика Российского опыта управления качеством?
9. Назовите основные недостатки отечественных систем управления качеством?
10. Охарактеризуйте современное состояние России в области управления качеством.

Занятие № 4. Зарубежный опыт управления качеством.

1. Каковы социально-экономические условия возникновения проблемы качества в США в 40-е и 50-е годы?
2. Каковы экономические издержки низкого качества продукции в США в 40-е и 50-е годы?
3. Почему протекционистские меры государства по защите американских автомобилей, других отраслей промышленности не решили, а усугубили проблемы качества?
4. Что явилось основой последующих успехов в качестве американских товаров?
5. Что является общим в вопросах решения проблемы качества в США и Японии?
6. Что является отличительным в японском подходе к управлению качеством?
7. Какова особенность работы японских предприятий с субподрядчиками?
8. Кому принадлежит лидерство во внедрении и распространении концепции комплексного управления качеством в промышленности Японии?
9. Какова воспитательная роль кружков качества на предприятиях Японии в решении вопросов качества?
10. Почему в Европейских государствах преобладают межгосударственные подходы к проблеме качества?
11. Какова роль Европейского Фонда управления качеством в координации работ по качеству?
12. Что такое принципы всеобщего управления качеством (TQM)?

Занятие № 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000.

1. Каковы организационно-экономические предпосылки создания международных стандартов серии ИСО 9000?
2. Каковы основные этапы деятельности предприятия по совершенствованию качества?
3. Какой международный стандарт рекомендуется использовать для предприятий, имеющих полный цикл выпуска продукции?
4. Для чего нужна разработка и документальное оформление политики предприятия в области качества?
5. В какой форме производится документальное оформление ответственности, полномочий и взаимодействие персонала?
6. Из каких статей расходов состоит финансовый план предприятия по обеспечению качества?
7. Что является главным документом системы качества предприятия?

8. Какова цель документации, относящейся к контролю контракта?
9. Какие документы входят в процедуру анализа контракта?
10. Какие этапы жизненного цикла продукции охватывает процедура разработки проекта?
11. Каково основное требование к выходным проектным данным?
12. На каких стадиях проектирования следует проводить проверку проекта?

Тема 6. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000(Продолжение темы 5).

1. Что такое процесс документооборота с точки зрения менеджмента качества?
2. Что включает в себя процесс оценки субподрядчика?
3. Какие виды проверок закупленной продукции должен использовать поставщик?
4. Что такое «продукция, представленная потребителем»?
5. К каким видам продукции применяются процедуры идентификации и прослеживаемости?
6. Что включает в себя понятие «технологическое проектирование технического контроля»?
7. Что такое «метрологическое обеспечение технического контроля»?
8. Что такое «технология технического контроля»?
9. Каково основное предназначение входного контроля?
10. Что такое управление несоответствующей продукцией?
11. Каково содержание корректирующих действий?
12. Что входит в понятие «7 инструментов качества»?

Занятие № 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето.

1. На чем основан регистрационный метод определения показателей качества?
2. На чем основан измерительный метод определения показателей качества?
3. На чем основан экспертный метод определения показателей качества?
4. Что понимается под гистограммой?
5. Перечислите основные виды гистограммы?
6. Что представляет собой диаграмма Парето?

Занятие № 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ.

1. Перечислите основные методы определения показателей качества?
2. Что такое «диаграмма Исикавы» и чем она полезна?
3. Как составить «диаграмму Исикавы» и определить основные категории «рыбьей кости»?
4. Что такое «ABC – анализ» и что он в себя включает?

Занятие № 9. Основы всеобщего управления качеством (TQM).

1. Какие этапы жизненного цикла изделия охватывает TQM?
2. Из каких составных частей состоит TQM?
3. Что представляет из себя коренная система TQM?
4. На чем основывается система технического обеспечения TQM?
5. В чем специфика системы совершенствования и развития TQM?
6. Каковы уровни достижения качества в соответствии с Японской концепции TQM? Можно ли регламентировать стандартами 4-й уровень достигаемого качества?
7. От каких ключевых условий зависит эффективность TQM? Что включает в себя понятие «качество предприятия»?
8. В чем отличие приемов и средств управления качеством по системе ИСО 9000 и TQM?

9. Каким образом проявляется взаимосвязь принципов TQM?
10. Каковы основные методы обеспечения качества в системе TQM?

Занятие № 10. Стандартизация в управлении качеством продукции.

1. Что такое стандартизация и какие функции она выполняет?
2. Что является объектом стандартизации?
3. На каких принципах базируется стандартизация?
4. Перечислите основные цели стандартизации?
5. На какие виды делится система стандартизации?
6. С помощью каких методов осуществляется система стандартизации?
7. Перечислите категории нормативных документов по стандартизации?
8. В чем заключается роль международной стандартизации?
9. Что такое ISO и какие функции оно выполняет?
10. Что такое «серия ISO - 9000» и какие документы в нее входят?
11. Для чего предназначены стандарты ISO 14000?
12. Каким образом проверяется соответствие сертифицируемой продукции действующим стандартам?
13. Каково приоритетное право потребителя, установленное Законом РФ «О защите прав потребителя»?
14. На какие товары (работы, услуги), распространяется требование вышеуказанного Закона РФ об обязательной сертификации?
15. Каким Законом РФ устанавливается единый механизм реализации государственной политики РФ по вопросам стандартизации?
16. Каким Законом РФ формулируются правовые основы обеспечения единства измерений в РФ?
17. Каким Законом РФ создана правовая основа регулирования безопасности и качества продукции и услуг?
18. Определите роль и место Госстандарта России в системе государственного управления стандартизацией.

Занятие № 11. Сертификация в управлении качеством продукции.

1. Что такое сертификация продукции?
2. Для чего осуществляется сертификация?
3. Как называется процедура государственного контроля за безопасностью продукции?
4. Каков порядок установления объектов обязательной сертификации?
5. Какой государственный орган осуществляет работы по формированию и реализации государственной политики в области сертификации?
6. Что такое Система сертификации?
7. Какие работы выполняет сертификационный центр?
8. Кто осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией?
9. При какой схеме сертификации проводятся испытания каждого образца продукции?
10. Какова связь международных стандартов ИСО и сертификации?
11. Кто определяет схему добровольной сертификации?
12. Какие системы сертификации действуют в России в настоящее время?
13. Какая продукция в нашей стране подлежит обязательной сертификации?
14. Зачем необходимо иметь так много (10 видов) схем сертификации продукции? Расскажите подробнее об особенностях выбора и применения указанных схем сертификации.

Занятие 12. Защита прав потребителей.

1. Что регулирует закон «О защите прав потребителей» в РФ?
2. Каким образом начало формироваться законодательство о защите прав потребителей? Что этому способствовало?
3. Какие ключевые термины даны в преамбуле закона РФ «О защите прав потребителей»? Дайте их определения.
4. Какая информация о товарах и их изготовителях должна в обязательном порядке предоставляться потребителю?
5. Какие конкретные формы ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) устанавливает закон РФ «О защите прав потребителей» за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) и об изготовителе (исполнителе, продавце)?
6. Какие меры ответственности устанавливает уголовный кодекс РФ за распространение заведомо ложной рекламы?
7. Какими правами обладает потребитель в области безопасности товаров (работы, услуги) закрепленные законом РФ?
8. Основные права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) указанные в законе?
9. В чем выражается различие между понятиями недостаток товара и существенный недостаток товара?
10. Какова ответственность за нарушения прав потребителей и каковы последствия продажи товаров ненадлежащего качества?

Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляцию к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	2
Дан в целом верный ответ, однако один из элементов ТАП в структуре ответа отсутствует, неверен или противоречит верному ответу («тезису»): в логическом рассуждении наличествуют ошибки, противоречия или отсутствует «поддержка» - пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	1
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	0

Примеры вариантов ситуационной задачи

1. Вы - начальник цеха. В связи с переводом у вас освободилась должность мастера на одном из механических участков, и имеются три кандидата,
 - А. Опытный высококвалифицированный рабочий. Возраст - 40 лет, образование - среднее специальное;
 - Б. Инженер из бюро рационализации и изобретательства. Возраст — 30 лет. образование высшее непрофильное;
 - В. Молодой специалист. Возраст — 25 лет. Образование - неоконченное высшее, продолжает обучение на заочной форме. До армии работал на этом предприятии, в данном цеху.

Примите управленческое решение по выбору кандидата на должность мастера, используя функции управления. Ответ обоснуйте.

2. Планируется строительство ресторана недалеко от университетского городка. Один из вариантов включает открытие бара для продажи пива, тогда как другой план не предусматривает такую продажу. Шансы на успех составляют 0.6 (шансы провала оцениваются как 0.4). Успех плана, включающего бар, оценивается прибылью \$325000 в год, а без бара прибыль будет \$250000. Убытки для плана с баром – \$70000 в год, без бара – \$20000. Примите управленческое решение в расчете на 1 год, на 3 года.

3. Используя причинно-следственную диаграмму Исикава, предложите управленческие решения по повышению качества обучения в Башкирском государственном университете?

Описание методики оценивания:

Критерии оценивания для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Полное верное решение ситуации. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задачи решены рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	5
Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	4
Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуация решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок.	3
Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении.	2
Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения.	1
Решение неверное или отсутствует.	0

Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала

- 1) Расширенное определение теории принятия управленческого решения:
 - a) отождествляет процесс принятия управленческого решения со всем процессом управления.
 - b) понимает процесс принятия управленческого решения как выбор наилучшего из множества.
 - c) понимает процесс принятия управленческого решения как выбор альтернативы руководителя.
 - d) процесс мыслительной деятельности человека.

- 2) Узкое определение теории принятия управленческого решения:

- a) Отождествляет процесс принятия управленческого решения со всем процессом управления.
 - b) Понимает процесс принятия управленческого решения как выбор наилучшего из множества.
 - c) Процесс мыслительной деятельности человека.
 - d) Понимает процесс принятия управленческого решения как выбор альтернативы руководителя.
- 3) Принятое управленческое решение влияет на:
- a) Сотрудников организации.
 - b) На организацию в целом.
 - c) На внешнюю среду.
 - d) На лицо, принявшее это решение.
- 4) Решение – это:
- a) Выбор альтернативы.
 - b) Результат выбора из нескольких возможных вариантов.
 - c) Выбор альтернативы руководителем.
 - d) Процесс мыслительной деятельности человека.
- 5) Лицо, принимающее решение несет ответственность за:
- a) «Непродуманные» решения.
 - b) «Моральные» решения.
 - c) Решения, принятые в условиях неопределенности и риска.
 - d) За все принимаемые им решения.
- 6) Цель управленческого решения заключается в:
- a) Принятии управленцем решения, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью.
 - b) Принятии верного управленческого решения.
 - c) Достижении поставленных перед организацией целей.
 - d) Удовлетворении потребностей сотрудников.
- 7) Лицо, принимающее решение:
- a) Должно обладать профессиональными знаниями и навыками.
 - b) Должно иметь высшее образование.
 - c) Быть хорошим психологом.
 - d) Быть ответственным человеком.
- 8) Совокупность параметров решения, удовлетворяющих конкретного потребителя и обеспечивающих реальность его реализации – это:
- a) Эффективность управленческого решения.
 - b) Качество управленческого решения.

- c) Надежность управленческого решения.
- d) Оптимальность управленческого решения.

9) Для принятия качественного управленческого решения, решение должно быть описано:

- a) Только качественными показателями.
- b) Только количественными показателями.
- c) Как качественными, так и количественными показателями.
- d) Правильного ответа нет.

10) Многовариантность решений и правовая обоснованность принимаемого решения обеспечивают:

- a) Эффективность управленческого решения.
- b) Качество управленческого решения.
- c) Надежность управленческого решения.
- d) Оптимальность управленческого решения.

11) Личностные оценки руководителя, среда принятия решений, информационные и поведенческие ограничения, взаимозависимость решений – это:

- a) Факторы, обеспечивающие качество и эффективность управленческого решения.
- b) Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.
- c) Параметры качества управленческого решения.
- d) Параметры эффективности управленческого решения.

12) Какие факторы, снижают вероятность принятия качественного и эффективного управленческого решения:

- a) Личностные пристрастия или лояльность руководителя к одному из сотрудников.
- b) Структуризация проблемы.
- c) Внутрифирменные конфликты.
- d) Функционирование системы ответственности.

13) Управленческое решение – это:

- a) Результат выбора из нескольких возможных вариантов.
- b) Результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента.
- c) Выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью.
- d) Результат мыслительной деятельности человека.

14) В каком случае возникает необходимость принятия управленческого решения:

- a) В случае ликвидации неблагоприятной управленческой ситуации.
- b) В случае достижения поставленных перед организацией задач.
- c) В случае удовлетворения потребностей организации.
- d) В случае улучшения существующей ситуации.

15) На чем основывается принятие управленческого решения:

- a) Интуиция.
- b) Суждение.
- c) Рациональность.
- d) Профессионализм.

16) Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный – это:

- a) Решение, основанное на суждении.
- b) Интуитивное решение.
- c) Рациональное решение.
- d) Профессиональное решение.

17) Выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом – это:

- a) Решение, основанное на суждении.
- b) Интуитивное решение.
- c) Рациональное решение.
- d) Профессиональное решение.

18) Выбор, основанный на методах экономического анализа – это:

- a) Решение, основанное на суждении.
- b) Интуитивное решение.
- c) Рациональное решение.
- d) Профессиональное решение.

19) Решения, тщательно оцененные менеджером, рассмотрены все альтернативные варианты – это:

- a) Рискованные решения.
- b) Импульсивные решения.
- c) Осторожные решения.
- d) Профессиональное решение.

20) Решения, являющиеся результатом реализации определенной последовательности действий:

- a) Осторожные решения.
- b) Рациональные решения.
- c) Запрограммированные решения.
- d) Незапрограммированные решения.

21) Решения, требующиеся в ситуациях, которые в определенной мере новы, внутренне не структурированы или сопряжены с неизвестными факторами:

- a) Осторожные решения.
- b) Рациональные решения.

- c) Запрограммированные решения.
- d) Незапрограммированные решения

22) Управленческое решение – это:

- a) Результат выбора из нескольких возможных вариантов.
- b) Результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели системы менеджмента.
- c) Выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой им должностью.
- d) Результат мыслительной деятельности человека.

23) В каком случае возникает необходимость принятия управленческого решения:

- a) В случае ликвидации неблагоприятной управленческой ситуации.
- b) В случае достижения поставленных перед организацией задач.
- c) В случае удовлетворения потребностей организации.
- d) В случае улучшения существующей ситуации.

24) Совокупность параметров решения, удовлетворяющих конкретного потребителя и обеспечивающих реальность его реализации – это:

- a) Эффективность управленческого решения.
- b) Качество управленческого решения.
- c) Надежность управленческого решения.
- d) Оптимальность управленческого решения.

25) Для принятия качественного управленческого решения, решение должно быть описано:

- a) Только качественными показателями.
- b) Только количественными показателями.
- c) Как качественными, так и количественными показателями.
- d) Правильного ответа нет.

Критерии оценивания для очной формы обучения

Процент правильных ответов	Количество баллов
90-100 %	9-10
80-89%	8
71-80%	7
61-70%	6
менее 50%	0-5

Задания для рефератов

Реферат. Подготовка реферата предполагает самостоятельную работу студента с периодической литературой и Интернет-источниками и сдача материала в виде краткого конспекта. Объем от 5 до 10 страниц машинописного текста.

Темы рефератов

1. Понятие управленческого решения и подход к процессу управления деятельностью

- предприятия с позиций разработки решений.
2. Реализация функций менеджмента в виде типовой задачи принятия решений.
 3. Классификация управленческих решений.
 4. Характеристика конкретного предприятия. Виды управленческих решений, принимаемых на разных уровнях управления и в отдельных подразделениях и службах данного предприятия.
 5. Диагностика управленческой проблемы. Упреждающее управление.
 6. Формулирование ограничений и критериев разработки решения.
 7. Определение альтернатив возможных решений, оценка и выбор альтернатив решений.
 8. Планирование реализации управленческого решения.
 9. Особенности процесса разработки управленческих решений на примере
 10. Личностные качества менеджера и их влияние на процесс принятия управленческого решения.
 11. Условия среды принятия решения: риск, определенность и неопределенность.
 12. Информационные и поведенческие ограничения.
 13. Характеристика конкретного предприятия. Ценностные ориентации менеджеров. Среда принятия решений. Информационные и поведенческие ограничения. Взаимозависимость решений.
 14. Необходимость моделирования. Сложность управленческих ситуаций. Экспериментирование и ориентация на упреждающее управление.
 15. Типология моделей управленческих решения: физические, аналоговые и математические модели.
 16. Процесс построения модели: постановка задачи, постановка, проверка на достоверность, применение и обновление модели.
 17. Характеристика конкретного предприятия. Использование моделирования и принятия решений на данном предприятии.
 18. Модели управленческих решений и область их применения. Теория игр. Модель управления запасами. Модель очередей. Модель линейного программирования. Имитационное моделирование.
 19. Характеристика конкретного предприятия. Привести пример использования одной из моделей при разработке управленческого решения.
 20. Понятие "метод" применительно к процессу принятия решений. Условия выбора методов, адекватных управленческим проблемам.
 21. Методы принятия решений: платежная матрица, "дерево решений", анализ временных рядов, причинно-следственное моделирование, неформальные методы.
 22. Характеристика конкретного предприятия. Методы, используемые в процессе разработки решений. Привести пример конкретной управленческой проблемы, решаемой с помощью одного из данных методов.
 23. Роль и значение системного и ситуационного подходов в процессе разработки управленческих решений.
 24. Основные положения системного подхода и его методология.
 25. Основные положения ситуационного подхода и его методология.
 26. Характеристика конкретного предприятия. Примеры конкретных управленческих задач, решаемых с помощью системного и ситуационного подходов.
 27. Роль и значение информации в управлении.
 28. Жизненный цикл информации и ее основные характеристики. Необходимая и достаточная информация.
 29. Информация на разных уровнях управления.
 30. Характеристика конкретного предприятия. Информация и анализ ее использования в разработке решений на предприятии. Информационные системы и их особенности на данном

предприятия.

31. Понятие «риск». Виды риска.

32. Организационно-правовые аспекты ответственности за последствия принятия решений.

33. Оценка возможных последствий принятия рискованного решения.

34. Характеристика конкретного предприятия. Критерии эффективности управленческих решений, используемые менеджерами данного предприятия. Предложения по повышению эффективности принимаемых решений.

35. Возникновение ответственности за результаты принятия управленческого решения.

36. Виды ответственности.

37. Распределение полномочий и ответственности между участниками разработки решений.

Контроль за реализацией принятого решений.

38. Характеристика конкретного предприятия. Анализ и оценка распределения полномочий и ответственности между участниками разработки решений на данном предприятии и предложения по его улучшению.

Критерии оценивания для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объёме.	4-5
Задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме.	1-3
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

Подготовка статьи

Статья может быть подготовлена на любую конференцию.

Описание статьи:

Структура статьи: аннотация, актуальность вопроса, формулировка проблемы, опыт по решению проблемы и проработанность вопроса (авторы, публикации), предложенный вариант решения проблемы, заключение, список использованных источников.

По содержанию статья написана грамотно, отражает владение автором терминологией по исследуемой теме, умение работать с источниками информации и самостоятельно делать выводы. Автор демонстрирует критическое мышление и предлагает конкретное управленческое решение, мероприятие для решения проанализированного вопроса.

Презентация по структуре аналогична статье, сделана в формате Power Point и отражает личный вклад автора в решение вопроса.

Описание методики оценивания:

Выдержана рекомендуемая структура статьи, презентация подготовлена и представлена в группе студентов (на конференции), в статье заметен личный вклад автора, мысли сформулированы четко и логично.

Критерии оценивания для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Статья написана с учетом всех критериев (использовано более 5 источников, логично изложена, автор уверенно владеет материалом) и опубликована или принята к публикации на конференцию, конкурс и пр.	10
Статья написана на основе проработки не менее 5 источников, логично изложена и представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	8-9
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	5-7
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, нет однозначно хорошего владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	1-4
Статья не подготовлена	0

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156 - ISBN 978-5-394-02226-5 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026> (15.04.2021).
2. Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487 - ISBN 978-5-394-01078-1 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (15.04.2021).
3. Тепман Л.Н. Управление качеством : учебное пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 352 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450> (15.04.2021).

Дополнительная литература:

4. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161 - ISBN 978-5-4475-8787-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (15.04.2021).
5. Салдаева Е.Ю. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (15.04.2021).
6. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1401-6 ;[Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>

7. Управление качеством: учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с.: ил. - Библиогр. в кн. ;[Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954> (15.04.2021).

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации	www.gks.ru
2.	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	www.consultant.ru
3.	Управление проектами	www.projectmanagement.ru
4.	Официальный сайт Правительства Российской Федерации	www.government.ru
5.	Официальный сайт Федеральной налоговой службы	www.nalog.ru
6.	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации	www.minfin.ru
7.	Административно-управленческий портал (для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий)	www.aup.ru
8.	Официальный сайт информационного агентства Cbonds	www.cbonds.ru
9.	Интернет-сервер «АКДИ Экономика и жизнь»	www.akdi.ru

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

- База данных периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам» - <https://dlib.eastview.com/>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>
- Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>
- Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <https://e.lanbook.com/>
- Электронный каталог Библиотеки БашГУ – <http://www.bashlib.ru/catalogi>.

9. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
10. Издательство «Annual Reviews» - <https://www.annualreviews.org/>
11. Издательство «Taylor&Francis» - <https://www.tandfonline.com/>
12. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
13. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
14. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
<p>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).</p> <p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301</p>	<p>лаборатория социально-экономического моделирования № 107: учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio, персональный компьютер пэвм кламас в комплекте – 18 шт.</p> <p>лаборатория анализа данных № 108: учебная мебель, доска, персональный компьютер пэвм кламас в комплекте – 17 шт.</p> <p>аудитория № 110: учебная мебель, доска, телевизор led.</p> <p>аудитория № 111: учебная мебель, доска, телевизор led.</p> <p>аудитория № 114: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 115: учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.)</p> <p>аудитория №118: учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге</p> <p>аудитория № 122: учебная мебель, доска.</p> <p>аудитория № 204: учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio.</p> <p>аудитория № 207: учебная мебель, доска, телевизор led tcl.</p> <p>аудитория № 208:</p>

(гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).

3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).

4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).

5. помещения для самостоятельной работы: аудитория № 302 читальный зал (гуманитарный корпус).

6. помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: аудитория № 115 (помещение, ул. Карла Маркса, д.3, корп.4), 118 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4)

учебная мебель, доска, телевизор led tcl.

аудитория № 209:

учебная мебель, доска.

аудитория № 210:

учебная мебель, доска.

аудитория № 212:

учебная мебель, доска, проектор infocus.

аудитория № 213:

учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio.

аудитория № 218:

учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор infocus.

аудитория № 220:

учебная мебель, доска.

аудитория № 221

учебная мебель, доска.

аудитория № 222

учебная мебель, доска.

аудитория № 301

учебная мебель, экран на штативе, проектор aser.

аудитория № 302

учебная мебель, персональный компьютер в комплекте hp, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок игу.

аудитория № 305

учебная мебель, доска, проектор infocus.

аудитория № 307

учебная мебель, доска.

аудитория № 308

учебная мебель, доска.

аудитория № 309

учебная мебель, доска.

лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а

учебная мебель, доска, персональный компьютер lenovo thinkcentre – 16 шт.

лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в

учебная мебель, доска, персональный компьютер в комплекте № 1 игу corp 510 – 14 шт.

аудитория № 312

учебная мебель, доска.

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Менеджмент качества
на 7 семестр 4 курса
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	54,2
лекций	16
практических/ семинарских	32
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету (контроль)	58,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	36

Форма(ы) контроля:
Экзамен 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
	Модуль 1. Теоретические основы управления качеством							
1.	Качество как экономическая категория и объект управления. Понятие и сущность качества. Административный и экономический подходы в управлении качеством. Классификация показателей качества промышленной продукции. Экономические аспекты качества. Классификация затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.	2	4		5	Осн.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 1	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
2.	Оценка уровня качества продукции. Содержание оценки уровня качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Оценка технического уровня продукции.	2	4		5	Осн : 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 2	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
3.	Управление качеством в России. Развитие и становление элементов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Системный подход к управлению качеством. Опыт организации работы групп качества в России.	2	2		5	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 3	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
4.	Зарубежный опыт управления качеством. Эволюция мышления и методов управления качеством. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством. Практика управления качеством. Кружки качества.	1	2		5	Доп.: 4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 4	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты

	Модуль 2. Системы и методы менеджмента качества.							
5.	Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000. Общие сведения (положения). Ответственность руководства предприятия за качество. Система качества. Разработка проекта. Практика использования диаграмм разброса в управлении качеством.	1	4		5	Осн.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 5	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
6.	Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000 (Продолжение темы 5). Управление документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, поставляемой потребителем. Идентификация продукции и прослеживаемость. Контроль и проведение испытаний. Основные термины и определения. Управление несоответствующей продукцией. Корректирующие и предупреждающие действия. Внутренние проверки качества. Подготовка кадров. Статистические методы. Практика управления качеством. Использование метода расслоения в управлении качеством.	1	2		5	Осн.: 1-2 Доп.:4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 6	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты, практическое задание
7	Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение. Диаграмма Парето.	2	4		5	Осн.: 1-2 Доп.:4-5	Вопросы для самоконтроля к теме 7	вопросы для текущего контроля, практическое задание, расчетно-графическая работа
8	Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC-анализ. Основные методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Примеры построения.	1	2		5	Осн.: 1-2 Доп.:4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 8	вопросы для текущего контроля, тестирование, практическое задание
9	Основы всеобщего управления качеством. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Внедрение принципов всеобщего управления качеством. Использование диаграммы Парето как элемента всеобщего управления качеством.	1	2		5	Осн.: 1 Доп.:1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 9	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, практическое задание
	Модуль 3. Стандартизация и сертификация в управлении качеством							

10	Стандартизация в управлении качеством. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. основные методы стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества.	1	2		4	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 10	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
11	Сертификация в управлении качеством. Сертификация продукции и ее цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка товаров.	1	2		4	Доп.: 4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 11	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты, тестирование расчетно-графическая работа
12	Защита прав потребителей Законодательство в области защиты прав потребителей. Особенности закона в Российской Федерации. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах и за нарушение прав потребителей. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Права при замене товара и расторжении договора купли-продажи. Информация о товарах и их изготовителях, срок службы и гарантийный срок. Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков товара. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок устранения недостатков. Защита прав потребителей при некачественном выполнении работ (услуг).	1	2		4,8	Осн.: 1 Доп.:4-5	Вопросы для самоконтроля к теме 12	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
	Всего часов:	16	32		58,8			

