

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Управление качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 38.03.01_2022_812.plx
38.03.01 Экономика
Экономика и управление на предприятии

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108

в том числе:

аудиторные занятия 44

самостоятельная работа 54,1

часов на контроль 8,85

Виды контроля в семестрах:

зачеты 7

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя		УП	РП
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	45,05	45,05	45,05	45,05
Сам. работа	54,1	54,1	54,1	54,1
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Куттубаева Тосканай Айтмукановна



Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954)

составлена на основании учебного плана:

38.03.01 Экономика

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2022 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.04.2022 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование теоретических знаний и практических навыков по организации систем управления качеством на предприятиях.
1.2	<i>Задачи:</i> - усвоение основных понятий в области качества; - изучение целей, задач, объектов, субъектов, средств, принципов, методов и правовой базы управления качеством; - приобретение умений разбираться в системе менеджмента качества, работать со стандартами ИСО 9000; - анализ рисков и опасностей, возникающих на предприятиях в области качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бизнес-планирование
2.1.2	Маркетинг
2.1.3	Менеджмент
2.1.4	Экономика предприятия
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Стратегическое планирование
2.2.4	Управленческий анализ в отраслях

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-4: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-1.ПК-4: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - принципы, методы и правовую базу управления качеством, системы менеджмента качества продукции и услуг, контроля их качества. Уметь: - планировать и разрабатывать систему управления качеством на предприятии в соответствии со стандартами МС ИСО 9001. Владеть: - навыками планирования и разработки системы управления качеством на предприятии в соответствии со стандартами МС ИСО 9001.	
ИД-2.ПК-4: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - принципы, методы и правовую базу управления качеством, системы менеджмента качества продукции и услуг, контроля их качества. Уметь: - применять методы и технологии управления качеством на предприятии; - работать со стандартами МС ИСО 9001, анализировать их и определять направления их применения. Владеть: - навыками применения методов и технологии управления качеством на предприятии.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте практ.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Качество как объект управления						
1.1	Тема 1. Качество как объект управления Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Подходы к определению категории "качество". Стандартизация понятия "качество" в стандарте ИСО 9000. Эволюционное развитие теорий управления предприятием и управления (контроля) качества. Подходы Тейлора и Форда. Методы и теории А. Шухарта, Э. Деминга, К. Исикавы, Ф. Кроссби. Взаимосвязь маркетинга и менеджмента качества.	7	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме Образовательные технологии: дискуссия План занятия: 1. Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?» 2. Проведение дискуссии на тему: «Актуальность проблемы качества для туристических организаций» /Пр/	7	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	
1.3	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка докладов в виде обзора по истории управления качеством Формы отчетности: участие в дискуссии, доклад /Ср/	7	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Тема 2. Составные элементы менеджмента качества						

2.1	<p>Тема 2. Составные элементы менеджмента качества</p> <p>Лекция-визуализация</p> <p>Структура менеджмента качества и ее составные элементы. Цели и задачи менеджмента качества. Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение и др. Объекты менеджмента качества: продукция, процессы. Удовлетворенность потребителей. Субъекты менеджмента качества: руководители, персонал. Требования к производственному и обслуживающему персоналу, устанавливающие их нормативные документы. Менеджмент ресурсов: виды и назначение ресурсов. Средства менеджмента качества. Подходы к управлению качеством. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 2. Составные элементы менеджмента качества</p> <p>Образовательные технологий: решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решение ситуационных задач. <p>Обсуждение результатов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Обсуждение докладов по основным положениям современных подходов к управлению качеством 3. Разработка схемы процесса оказания услуг на предприятии на основе положений процессного подхода к управлению качеством /Пр/ 	7	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.3	<p>Тема 2. Составные элементы менеджмента качества</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка докладов в виде обзора подходов к управлению качеством <p>Формы отчетности: участие в дискуссии, доклад /Ср/</p>	7	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 3. Тема 3. Функции и методы менеджмента качества						

3.1	<p>Тема 3. Функции и методы менеджмента качества</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Состав, содержание и характеристика функции управления качеством. Общая характеристика методов управления качеством. Классификация методов управления качеством. Основные методы менеджмента качества: назначение, виды. Методы контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграммы разброса, стратификация (расслоение), Парето, Исикавы, контрольная карта. Сбор информации, построение, использование этих инструментов.</p> <p>Методы управления качеством: диаграммы средства, связей, древовидная (дерево решений), матричная (таблица качества), стрелочная, процесса осуществления программы, приоритетов. Сбор исходных данных, построение, использование. Взаимосвязь методов контроля и управления качеством. /Лек/</p>	7	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, ABC-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм, диаграммы связей, стрелочной диаграммы, гистограммы.</p> <p>Обсуждение результатов /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.3	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Решение ситуационных задач</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/</p>	7	12,1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 4. Тема 4. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством						

4.1	Тема 4. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством Интерактивная лекция (лекция-визуализация), Лекция с применением презентации в MS Power Point Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством: федеральные законы, международные и национальные российские стандарты. ФЗ "Об техническом регулировании", ФЗ "О защите прав потребителей", ФЗ "О стандартизации". Семейство стандартов ИСО 9000: назначение, перечень, эволюция развития. Структура стандартов ИСО 9000, их назначение, сферы применения. Изменения в структуре стандартов. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	Тема 4. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством Образовательные технологий: заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий, дискуссия План занятий: 1. Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000 2. Анализ положений ФЗ "Об техническом регулировании", ФЗ "О защите прав потребителей", ФЗ "О стандартизации" 3. Текущий контроль 1 /Пр/	7	3	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.3	Тема 4. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/	7	8	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 5. Тема 5. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов ИСО 9000						

5.1	<p>Тема 5. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов ИСО 9000</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Ориентация на потребителя: содержание и определение в соответствии со стандартом. Роль руководства: содержание и определение в соответствии со стандартом. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества. Вовлечение работников: содержание и определение в соответствии со стандартом. Команда как основа работы предприятия.</p> <p>Процессный подход: содержание и определение в соответствии со стандартом. Понятие входа, выхода процесса. Системный подход к управлению: содержание и определение в соответствии со стандартом. Методы создания организации как система взаимосвязанных процессов.</p> <p>Постоянное улучшение: содержание и определение в соответствии со стандартом. Взаимовыгодные отношения с поставщиками: содержание и определение в соответствии со стандартом. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	<p>Тема 5. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов ИСО 9000</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Выполнение практических заданий.</p> <p>Обсуждение результатов. /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.3	<p>Тема 5. Принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов ИСО 9000</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Подготовка доклада.</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, доклад</p> <p>/Ср/</p>	7	8	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 6. Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000						

6.1	<p>Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Система менеджмента качества: понятие, общие требования.</p> <p>Необходимость системы менеджмента качества. Требования и подход к системам менеджмента качества.</p> <p>Процессный подход: назначение, сущность. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Документация систем менеджмента качеством. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества. /Лек/</p>	7	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества</p> <p>Образовательные технологии: работа в малых группах, дискуссия</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Разработка структурно-логической схем «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии», «Процедура разработки документов системы менеджмента качества», обсуждение схем</p> <p>2. Разработка и обсуждение структурно-логической схемы «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».</p> <p>/Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.3	<p>Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Выполнение практических заданий</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/</p>	7	8	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 7. Тема 7. Экономика качества						

7.1	Тема 7. Экономика качества Определение, классификация и выявление основных элементов затрат на качество. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества, концепция экономически оптимального равновесия. Роль обеспечения и регистрации качества в производстве при определении показателей затрат на качество. Затраты на качество. Определение величин затрат. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	Тема 7. Экономика качества Образовательные технологии: решение практических задач, дискуссия План занятий: Решение практических задач. Обсуждение результатов /Пр/	7	5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.3	Тема 7. Экономика качества Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/	7	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 8. Консультации							
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	0,9	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 9. Промежуточная аттестация (зачёт)							
9.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	7	8,85	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
9.2	Контактная работа /КСРАТт/	7	0,15	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Примерные вопросы для оценки качества освоения дисциплины

1. Основные понятия и определения в области управления качеством.
2. Понятие качества. Эволюция понятия качества. Основные периоды развития качества.
3. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством.
4. Характеристика объектов управления качеством.
5. Принципы обеспечения качества продукции.
6. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
7. Классификация методов управления качеством.
8. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
9. Экспертные методы управления качеством.
10. Методы стимулирования качества.
11. Национальные и международные премии по качеству.
12. Применение бенчмаркинга в управлении качеством.
13. Статистические методы планирования и управления качеством.
14. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
15. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
16. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
17. Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.
18. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
19. Принципы менеджмента качества.
20. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
21. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
22. Элементы структуры систем менеджмента качества.
23. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях.
24. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.

25. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества.
26. Сравнение парадигм управления затратами на качество: традиционное и современное управление затратами.
27. Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество.
28. Классификация затрат на качество: подход Джурана - Фейгенбаума. Классификация затрат на качество: подход Ф. Кросби.

Примерные тесты для проведения текущего контроля по курсу:

1. Качество продукции - это:
- а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
 - г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.
2. Конкурентоспособность продукции - это:
- а) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
 - г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.
3. Управление качеством - это...
- а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;
 - б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;
 - в) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;
 - г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.
4. Система обеспечения качества — это:
- а) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;
 - б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;
 - в) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;
 - г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя
5. Улучшение качества - это:
- а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
 - б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
 - в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
 - г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
6. Политика в области качества - это:
- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
 - б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;
 - в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;
 - г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.
7. Контроль качества - это:
- а) мероприятия, включающие проведение измерений, экспертизы или оценки характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения их соответствия;
 - б) мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей;
 - в) мероприятия, включающие проведение оценки уровня знаний и квалификации персонала службы качества;
 - г) мероприятия, включающие планирование качества, сбор информации о качестве, обучение персонала вопросам качества, принятие решений о качестве продукции.
8. Модель документального оформления системы качества содержит:
- а) руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрация данных по качеству;
 - б) политику в области качества, руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрацию данных по качеству;

- в) политику в области качества, программы качества, рабочие процедуры;
- г) руководство по качеству и регистрацию данных по качеству.
9. “Рабочая процедура по качеству” представляет собой:
- а) документ, содержащий общие руководящие положения по ориентации предприятия в области решения проблем качества;
- б) документ, закрепляющий политику предприятия в области качества и содержащий описания системы общего руководства качеством;
- в) документ, определяющий цели и характеристики различных видов деятельности, влияющих на качество;
- г) целевые научно-технические программы повышения качества конкретных видов продукции.
10. Конкретные случаи, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:
- а) при сертификации продукции;
- б) при заключении контракта на производство продукции;
- в) при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата;
- г) при заключении контракта на разработку и поставку продукции;
- д) во всех случаях
- е) при а, б, г
- ж) при б, в, г.
11. Стандартизация - это:
- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.
12. Регламент - это:
- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.
13. Форма сертификации предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки - это:
- а) самосертификация или заявление-декларация
- б) сертификация второй стороной
- в) сертификация третьей стороной
- г) аккредитация.
- г) не проводится.
14. Интенсивный путь повышения эффективности деятельности предприятия за счет качества предполагает:
- а) что общий объем прибыли увеличивается за счет расширения рынка сбыта и объема реализации и изменения цены при улучшении качества;
- б) что объем прибыли может увеличиваться при снижении себестоимости продукции, полученной за счет изменения затрат, связанных с качеством;
- в) объем прибыли увеличивается при повышении цены продукции за счет повышения (улучшения качества).
15. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту – это:
- а) знак соответствия;
- б) предупредительная маркировка;
- в) знак качества;
- г) знак обращения на рынке;
- д) товарный знак.

5.2. Темы письменных работ

Тематика докладов

1. Система управления качеством Форда-Тейлора
2. Система тотального (всеобщего) контроля качества TQC
3. Значение открытия статистического контроля качества У Шухартом
4. Японский менеджмент качества Тагути и Исикава
5. Вклад А Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
6. Управление качеством в работах Э Деминга
7. Особенности развития американских систем качества
8. Джуран о менеджменте качества
9. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества.
10. Процессный подход в управлении качеством.
11. Системный подход к управлению качеством.
12. Постоянное улучшение качества.
13. Взаимовыгодные отношения с поставщиками и их роль в управлении качеством.

14. Принципы менеджмента качества.
 15. Субъекты менеджмента качества: руководители, персонал.
 16. Требования к производственному и обслуживающему персоналу в области качества.
 17. Менеджмент ресурсов и его роль в управлении качеством.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в отдельном документе.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Герасимов Б.И., Герасимова Е.Б., Евсейчев [и др.] А.И.	Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63914.html
Л1.2	Байдаков А.Н., Черникова Л.И., Запорожец [и др.] Д.В.	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/76061.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Аристов О.В.	Управление качеством: учебник	Москва: ИНФРА-М, 2009	
Л2.2	Николаев М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие	Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020	http://www.iprbookshop.ru/89446.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	КонсультантПлюс
6.3.2.4	Гарант

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дискуссия	
	лекция-визуализация	
	выполнение практических заданий	
	решение ситуационных задач	
	подготовка докладов	
	лекция-дискуссия	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
301 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки
134 A1	Центр стратегических исследований (лаборатория). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Методические указания по самостоятельной работе студента</p> <p>Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.</p> <p>При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.</p> <p>Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.</p> <p>Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.</p> <p>В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия; - подготовка к зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины; - выполнение различных практических работ (практических заданий, практических и ситуационных задач). <p>Методические указания по работе с литературой</p> <p>При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 5 лет как наиболее актуальную.</p> <p>Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.</p> <p>Методические указания по подготовке докладов</p> <p>Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.</p> <p>Отличительными признаками доклада являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - передача в устной форме информации; - публичный характер выступления;

- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.