Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНО
Директор ДВИУ
Е.С. Меркулов

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Международный менеджмент
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.ДВ.10.01 Управление качеством
(код и наименование РПД)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Очная
(форма(ы) обучения)

Год набора – 2025

Хабаровск, 2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 43B0028FD23306BCF414031E3FCDC222
Владелец Меркулов Евгений Сергеевич
Действителен с 29.01.2025 по 24.04.2026

Автор–составитель:

Заведующий кафедрой менеджмента и государственного управления, кандидат социологических наук, доцент Сидорова Н. П., доцент кафедры менеджмента и государственного управления, кандидат экономических наук Басова С.Н.

Заведующий кафедрой

менеджмента и государственного управления, кандидат социологических наук, доцент Сидорова Н. П.

РПД Управление качеством одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

Протокол от *07.04.2025 № 11*.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	27
6. Методические материалы для освоения дисциплины	31
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	36
7.1. Основная литература	36
7.2. Дополнительная литература	37
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	38
7.4. Интернет-ресурсы	38
7.5. Иные источники	38
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	39

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.10.01. Управление качеством обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	Владение различными способами управления внутриорганизационными процессами на основе современных технологий	ПКс-1.3	Способность применять методы управления внутриорганизационными процессами на основе современных технологий с учетом политики качества организации и международного аспекта

1.2. В результате освоения компетенции у обучающегося должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
А 6 Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации	ПКс-1.3 Способность применять методы управления внутриорганизационными процессами на основе современных технологий с учетом политики качества организации и международного аспекта	**на уровне знаний:** – терминологии в области управления качеством; - роль и место управления качеством в управлении внутриогранизационными процессами
		на уровне умений: – применять методы управления качеством в контексте внутриорганизационных процессов - обеспечение оперативной информацией об уровне качества товаров и услуг
		на уровне навыков: - разрабатывать мероприятия по повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг - формировать политику качестьва организации

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1 Объем дисциплины

На учебную дисциплину Б1.В.ДВ.10.01 Управление качеством отведено 3 ЗЕ по учебному плану направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, что составляет 108 ак.ч. / 81 астр. ч., из них:

- для очной формы обучения: 40 ак.ч. / 30 астр.ч. на контактную работу, в т.ч. занятия в интерактивной форме -16 ак.ч. / 12 астр.ч. (20 ак.ч. / 15 астр.ч. занятий лекционного типа, в том числе в интерактивной формк 6 ак.ч./4,5 астр.ч; 20 ак.ч. / 15 астр.ч. занятий семинарского типа (практических), в т.ч. занятия в интерактивной форме -10 ак.ч. /7,5 астр.ч.) и 68 ак.ч. / 51 астр.ч. на самостоятельную работу обучающихся.

2.2 Место дисциплины в структуре ОП ВО

- в соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.10.01. Управление качеством изучается: на очной форме обучения - на 4 курсе в 8 семестре, на очно-заочной – на 4 курсе в 8 семестре.
- дисциплина реализуется после изучения: Б1.О.15 Методы принятия управленческих решений, Б1.О.21 Стратегический менеджмент, Б1.В.10 Документационное обеспечение международного менеджмента;
- форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом: зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1	Понятие качества. Категории качества. Значение качества	14	4		4		6	О, Р, ПЗ, ОК
Тема 2	Качество как объект управления. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.	16	4	-	4		8	О, Р, ПЗ, ОК ДИ
Тема 3	Системы менеджмента качества	12	2	-	2		8	О, Р, ПЗ, ОК
Тема 4	Диагностика качества продукции и услуг	12	2	-	2		8	О, Р, ПЗ, ОК
Тема 5	Статистические	14	2		2		10	О, Р, ПЗ, ОК

	методы оценки качества							
Тема 6	Стандартизация	12	2	-	2		8	О, Р, ПЗ, ОК
Тема 7	Сертификация	12	2	-	2		8	О, Р, ПЗ, ОК
Тема 8	Документационное обеспечение и аудит системы менеджмента качества	16	2	-	2		12	О, ДИ, Р, ПЗ, ОК,
Промежуточная аттестация								**З**
Всего:		**108/81**	**20/15**		**20/15**		**68/51**	

Примечание:

******** *формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), деловая игра (ДИ), практическое задание (ПЗ), дискуссия (Д)*

***формы промежуточной аттестации: зачет (З)*

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие качества. Категории качества. Значение качества

Понятие качества как философская категория. Типы качества. Основания для классификации типов качества: через форму проявления; по природе носителей; структурный подход; системный подход; по функциям.

Качество как социальная категория. Качество жизни. Составляющие социального качества: качество общества; качество общностей; качество культуры; ментальность; духовность; качество человека; образ жизни; качество жизни; качество хозяйства. Модель качества жизни: целостность; духовность; безопасность; справедливость; качество культуры; качество образования; адекватное питание; качество природной среды; качество здоровья, популяции; экологичное жилище; услуги для развития общества.

Качество как экономическая категория. Эффективность и качество. Конкурентоспособность. Ориентация на потребителя. Свойства для оценки качества: технический уровень; эстетический уровень; эксплуатационный уровень; техническое качество. Значение повышения качества.

Качество как юридическая категория. Юридическая концепция качества (понятие материального и торгового качества). Правовое регулирование обеспечения качества продукции (работ, услуг). Юридические критерии качества продукции. Особенности правового регулирования качества услуги.

Значение качества для предприятия и потребителя. Характеристика требований качества: назначения, безопасность, экологичность, надежность, эргономики, ресурсосбережения, технологичности, эстетичности. Показатели качества.

Тема 2. Качество как объект управления. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

Качество как объект управления. Понятие управления качеством. Принципы управления качеством: целенаправленность, плановость непрерывность, интенсивность системный подход, комплексность, оптимальность, постоянное совершенствование.

Характеристика категорий системы управления качеством: объект, субъект, цель, методы, средства, функции, характер управленческих отношений.

Интегральная система управления качеством. Элементы интегральной системы управления качеством: субъект управления; средства и методы управления; объект управления; цели управления.

Методы управления качеством. Организационные: стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные. Организационно-технические: методы контроля

качества и методы регулирования качества. Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством.

Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

Управление качеством в России: БИП (система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее с первого предъявления); КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий); Система НОРМ (ресурс до первого капитального ремонта); СБТ (система бездефектного труда); КС УКП (комплексная система управления качеством продукции); НОТПУ (научная организации труда, производства и управления); КСПЭП (комплексная система повышения эффективности производства.

Управление качеством в США. Предпосылки совершенствования управления качеством. Основные проблемные зоны развития: мотивация рабочих; кружки качества; статистические методы контроля; повышение сознательности служащих и управляющих; учет расходов на качество; программы повышения качества; материальное стимулирование. Основные деятели в области развития управления качеством в США (Дж. А. Янг, Э. Деминга).

Особенности японской системы управления качеством: всеобъемлющее управление качеством на уровне фирмы, участие в нем всех работников; подготовка и повышение квалификации кадров в области управления качеством; деятельность кружков качества; инспектирование и оценка деятельности по управлению качеством; использование статистических методов; общенациональная программа по контролю качества.

Европейский опыт управления качеством. Концепция гармонизации стандартов, требования по обеспечению безопасности и надежности. Европейский фонд управления качеством (ЕФУК). Отличительные особенности европейского подхода к решению проблем качества: законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества; гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации; создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и систем качества, аккредитации лабораторий, регистрации специалистов по качеству.

Тема 3. Системы менеджмента качества

Понятие СМК, причины применения СМК. Основные принципы построения СМК.

Стандарты менеджмента качества серии ISO 9000. История создания стандартов качества. Цель стандартов ИСО. Структура семейства стандартов ИСО 9000. Требования стандартов ИСО. Перечень и общая квалификация документов и стандартов серии ИСО 9000.

История и предпосылки возникновения всеобщего управления качеством - TQM. Цели и задачи TQM. Концепции менеджмента качества, отличительные признаки. Принципы, методы и средства TQM.

Тема 4. Диагностика качества продукции и услуг

Измерение и анализ производства. Сбор и анализ данных. Методы определения показателей качества. Методология измерения. Подходы к оценке качества: результативный, процессуальный, системный. Методы измерения показателей качества: квалиметрия; инструментальные методы; экспертные методы; методы сравнения; статистические методы; социологические методы. Комплексные показатели качества.

Технология диагностики истории усовершенствования качества. Этапы диагностики: выбор темы; сбор и анализ данных; причинный анализ; планирование и внедрение решения; оценка эффекта. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ. Анализ качества деятельности предприятия. Показатели качества труда: трудовой потенциал; уровень организации труда; результативность.

Метрология в управлении качеством. Организационно-правовые основы законодательной метрологии.

Тема 5. Статистические методы оценки качества

Классификация статистических методов по решаемым задачам, основные методы управления качеством.

Контрольный лист. Стратификация. Диаграмма Парето.

Контрольная карта Шухарта. Метод Quality Function Deployment.

Диаграмма Исикавы. Диаграмма связей. Диаграмма разброса.

Экспертные методы принятия решений.

Сферы приложения методов управления качеством

Тема 6. Стандартизация

Стандарт. Государственный стандарт. Отраслевой стандарт – ОСТ. Стандарты предприятий СТП. Стандарты научно-технических и инженерных обществ СТО. Межгосударственный стандарт СНГ – ГОСТ. Международный стандарт – ИСО.

Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Организация работы по стандартизации. Стимулирование применения государственных стандартов.

Тема 7. Сертификация

Сертификация. Сертификация продукции и услуг. Сертификат. Сертификат соответствия. Добровольная и обязательная сертификация. Классификация наиболее распространенных систем сертификации по основным классификационным признакам. Национальная система сертификации продукции. Госстандарт России. Региональная международная система сертификации продукции. Международная система сертификации продукции.

Этапы проведения сертификации системы качества: предварительная проверка и оценка системы качества; окончательная проверка, оценка и выдача сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта.

Тема 8. Документационное обеспечение и аудит системы менеджмента качества

Структура документации по обеспечению качества. Содержание политики в области качества. Содержание руководства по качеству. Виды и содержание документированных процедур. Документы, необходимые организации для планирования и регулирования процессов.

Понятие аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов и принципы их поведения. Требования к компетенции аудиторов. Этапы проведения аудитов.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1 В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.10.01. Управление качеством используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся

- при проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, практические задания, реферат в форме презентации;
- при проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): опорный конспект;
- при проведении занятий семинарского типа (с ДОТ): практические задания, реферат в

форме презентации;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно, ДОТ): контроль выполнения самостоятельных заданий, подготовка презентаций

Тема	Методы текущего контроля успеваемости в аудитории	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
Понятие качества. Категории качества. Значение качества	О, Р, ПЗ	О, Р, ПЗ, ОК
Качество как объект управления. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.	О, Р, ПЗ, ДИ	О, Р, ПЗ, ОК
Системы менеджмента качества	О, Р, ПЗ,	О, Р, ПЗ, ОК
Диагностика качества продукции и услуг	О, Р, ПЗ,	О, Р, ПЗ, ОК
Статистические методы оценки качества	О, Р, ПЗ,	О, Р, ПЗ, ОК
Стандартизация	О, Р, ПЗ,	О, Р, ПЗ, ОК
Сертификация	О, Р, ПЗ,	О, Р, ПЗ, ОК
Документационное обеспечение и аудит системы менеджмента качества	О, Р, ПЗ, ДИ, Т	О, Р, ПЗ, Т, ОК

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1. Понятие качества. Категории качества. Значение качества.

Типовые вопросы для опроса

1. Образ качества и его слагаемые.
2. Генезис понятия качества.
3. Качество как философская категория.
4. Качество как социальная категория.
5. Качество как юридическая категория.
6. Качество как экономическая категория.
7. Классификация типов качества.
8. Характеристика требований качества. Показатели качества.

Типовые практические задания

Задание 1. Ситуация для анализа: Ресторан «Украинский дворик».

Летом я отдыхал в г. Геленджике, где посетил один из местных ресторанов...

При входе в ресторан Вас приветствует одна из официанток, одетая в украинский национальный наряд, которая подает Вам меню и в дальнейшем обслуживает Вас. Обслуживание осуществляется быстро, и Вам не приходится крутить головой и высматривать, где же Ваш официант. Если же Вы заказываете горилку, что соответствует тематике ресторана, то Вам ее принесет колоритная официантка, которая откупорит заткнутую большим красным перцем трехлитровую бутыль и нальет Вам в небольшую рюмку горилки. Вы даже можете с ней сфотографироваться, причем абсолютно бесплатно.

Последнее я подчеркиваю потому, что в Геленджике с Вас пытаются взять деньги даже за воздух. Ассортимент содержит несколько десятков, в основном украинских, а также несколько традиционных для курорта блюд. Столы всегда чисты и покрываются скатертью, по-моему, скатерть эта одноразовая. Цены в ресторане были не выше, чем в других местах этой курортной зоны. Блюда приносили быстро, вместе с заказом подавали, совершенно бесплатно, стопку горилки и традиционную украинскую закуску, сало на шпажке.

Ответьте на вопросы:
1. Перечислите характеристики данного вида услуги.
2. Классифицируйте характеристики услуги согласно модели Нориаки Кано.
3. Какие характеристики здесь не указаны, но являются желательными для данной услуги?
4. Как Вы думаете, придет ли клиент повторно в этот ресторан?

Задание 2. Анализ качества продукта / услуги.
Определите основные показатели качества для любого продукта / услуги. Предложите направления повышения качества продукта / услуги с помощью модели Н. Кано.

Задание 3. Приведите по 5 определений качества в таблице по образцу:

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон	Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	Качество как отличие

Задание 4. Правовое обеспечение качества: составьте перечень нормативных актов с указанием даты ввода, определите аспекты, которые регулируются соответствующим нормативным актом в области качества.
Задание 5. Закон о защите прав потребителей. Сделайте конспект: основные разделы и определения: недостаток товара (работ, услуг), существенный недостаток, ненадлежащее качество.

Типовые темы рефератов
Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

1.Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2.Эволюция парадигмы управления качеством.
3.Качество как философская категория: точки зрения разных философов
4.Интегральная оценка качества жизни разных стран
5.Духовность и ментальность общества разных стран
6.Пирамида качества

Типовые тестовые задания

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:

1.прогресс
2.принцип дефицита
3.принцип прогрессии
4.принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1.безопасность
2.заработная плата
3.мотиваторы
4.факторы гигиены

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. управление качеством
2. система менеджмента качества
3. цель управления качеством
4. жизненный цикл продукта

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

1.процесс
2.агрегат
3.производство
4.планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:

1.Возможности - Результаты
2.Руководство – Процессы – Деловые результаты
3.Объем производства - Выручка
4.Ни одно из перечисленых

6. Объектом качества может быть:

1.деятельность или процесс
2.продукция
3.организация, система или отдельное лицо
4.любое из вышеперечисленных понятий

7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

1.ценность продукта
2.стоимость продукта
3.цену продукта
4.потребительские свойства продукта

8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:

1.неисправность
2.брак
3.дефект
4.поломка

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

1.нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
2.да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
3.мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
4.нет, это не цифровой показатель

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:

1.управлением инновационной деятельностью

2.технологией управления
3.системой управления
4.философией управления

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
1.разработка концепции проекта - реализации проекта
2.выявление инновационной проблемы - поиск решения
3.целеполагание - осуществление проекта
4.планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
1.конструкция
2.система
3.производственный процесс
4.ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленых не является основной - это:
1.«потери для общества»
2.«планируй, проверяй, действуй»
3.«стоимость процесса»
4.«предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:
1.производственные затраты
2.неконформные затраты
3.конформные затраты
4.непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:
1.стадия подъема
2.точка перелома
3.стадия спада
4.ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:
1.качество
2.стандарт
3.потребительские свойства
4.товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:
1.Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
2.Система менеджмента качества. Требования.
3.Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4.Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:
1.валидация
2.испытание
3.анализ
4.верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:
    1.все перечисленные
    2.система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
    3.комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
    4.управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.
20. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества, выдвинутая Э.Демингом - в:
    1.1950 году
    2.1942 году
    3.1992 году
    4.1928 году

Типовые оценочные материалы по теме 2. Качество как объект управления. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

Типовые вопросы для опроса

1. Понятие управления качеством.
2. Принципы управления качеством.
3. Интегральная модель качества.
4. Система управления качеством: объект, субъект, цель.
5. Методы, средства и функции системы управления качеством.
6. Характеристика пяти звезд качества.
7. Управление качеством в Японии.
8. Управление качеством в США.
9. Управление качеством в России.
10. Кружки качества.
11. Какова роль конкурсов в повышении качества?
12. Правительственная премия качества в РФ
13. Критерии премии Болдриджа.
14. Критерии премии Деминга.
15. Критерии Европейской награды за качество.

Типовые практические задания

Задание 1. Заполните таблицу по основным методам управления качеством с примерами средств их реализации во внешней и внутренней среде предприятия.

Методы управления качеством	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию	
	Внутрифирменные	Внешние
Организационные		
Социально-психологические		
Экономические		

Организационно-технологические		

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3.Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

Задание 3 Изучение терминов и определений в области качества, оформить в таблице по одному определению с указанием автора и источника и электронной ссылки на него (источник: словари, учебник, пособия, научная литература)

Термин	Определение
Качество	
Требование	
Удовлетворенность потребителя	
Управление качеством	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

Задание 4. Заполните таблицу по этапам эволюции развития управления качеством (зарубежный аспект)

Период	Основоположники	Содержание
1. Конец XIX – начало XX вв.	Ф. Тейлор В. Стюард	Заложил принципы научного менеджмента, которые легли в основу разработки критериев качества или «допусков», благодаря которым всю продукцию можно было поделить на годную и дефектную. Внедрение статистического контроля качества, заключающегося в переходе от сплошного контроля качества к выборочному, при котором в процессе производства систематически отбираются в соответствии с заранее составленным планом контрольные данные для их обработки методом математической статистики.
2. 50-тые годы XX в.	Э. Деминг, Д. Джуран,	

	С. Синго, Г. Тагути, А. Фейгенбаум.	
3. 70-тые годы XX в. –	Ф. Кросби, А. Кайсен, К. Исикава	
4. Конец XX в.	М. Меллер, Международные стандарты ИСО	
5. Конец XX – начало XXI вв.	Современная концепция TQM, стандарты ИСО 9000:2000	

Презентация докладов по зарубежному и отечественному опыту управления качеством в форме публичной защиты. На первом семинарском занятии студенты разделяются на 3-4 группы, получают задание и готовят групповое сообщение-презентацию по выбранной им стране (США, Япония, Россия, Европа). Сообщение с презентацией на 7-10 минут (каждая страна). После выступления каждой группы, слушатели задают вопросы. Цель симпозиума: знакомство с особенностями управления качеством в России и ведущих зарубежных странах, обобщение. Принимающая сторона – Россия. В заключении симпозиума Россия демонстрирует способ комплексной оценки качества посредством деловой игры «Контрольная закупка».

Деловая игра «Контрольная закупка».

Участники: ведущие (2 студента, экспертная лаборатория (3 студента), рубрика «Вкусные рецепты» или «Полезные советы» (2-3 студента), потребители (все остальные студенты).

1 этап «Народное голосование» - группе потребителей предлагается попробовать на вкус заранее определенный съедобный товар (например, конфеты «Птичье молоко») трех известных марок. Марки засекречены и представлены под номерами 1, 2, 3. Потребители – отдают свой голос только одной из трех марок.

Далее один из ведущих подсчитывает голоса, другой ведущий может провести интервью – 2-3-х потребителей, которые поделятся своим мнением по поводу представленных марок. Оглашаются результаты народного голосования, объявляется победитель – называется номер марки, получивший наибольшее количество голосов.

2 Этап «Лабораторная экспертиза» - все три марки отправляются на экспертизу в лабораторию для оценки каждой марки – профессионалами в лабораторных условиях. Товар подвергается комплексному физическому и химическому анализу, определяется марка, максимально соответствующая установленным требованиям производства данного товара, а также оценивается внешний вид и упаковка. Оглашаются результаты экспертизы - объявляется победитель – называется номер марки, максимально соответствующий установленным требованиям.

Во время работы экспертной лаборатории незадействованным участникам (это потребители) предлагается просмотр рубрики «Вкусные рецепты» или «Полезные советы» (в форме презентации).

3 этап «Резюме» - ведущие оглашают результаты лабораторной экспертизы и народного голосования. Совпадут ли мнение потребителей и профессиональная оценка экспертов?

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

1.Эволюция менеджмента качества
2.Особенности японской системы управления качеством
3.Особенности американской системы управления качеством
4.Особенности европейской системы управления качеством
5.Особенности отечественной системы управления качеством

Типовые оценочные материалы по теме 3. Системы менеджмента качества

Типовые вопросы для опроса

1. Роль стандартов ИСО 9000:2000 в возникновении менеджмента качества?
2. Использование международных стандартов ИСО 9000:2000.
3. Какие функции включает система управления качеством?
4. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
5. Понятие СМК, причины применения СМК.
6. Основные принципы построения СМК.
7. История создания стандартов качества.
8. Структура семейства стандартов ИСО 9000.
9. Требования стандартов ИСО.
10. Перечень и общая квалификация документов и стандартов серии ИСО 9000.
11. История и предпосылки возникновения всеобщего управления качеством - TQM.
12. Цели и задачи TQM.
13. Концепции менеджмента качества, отличительные признаки.
14. Принципы, методы и средства TQM.

Типовые практические задания

Задание 1. Укажите, какие пункты стандарта ИСО-9001:2008 требуют ведения и хранения зарегистрированных данных по качеству.

Задание 2. Перечислите блоки ответственности высшего руководства организации по ИСО-9001:2008.

Задание 3. Каким образом (документами) можно подтвердить выполнение требований п.5.5.1 «Ответственность и полномочия» ИСО-9001:2008.

Задание 4. Какие процессы контроля (отслеживания), измерения и анализа Вы бы применили для демонстрации соответствия продукта требованиям потребителя.

Задание 5. В таблице приведены примеры ситуаций, в которых организация не смогла соответствовать требованиям стандарта ИСО 9001. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандарта ИСО 9001 указывают на нарушение. Объясните выбор соответствующих пунктов.

№ п/п	Ситуации	Номер пункта стандарта
1.	Опытная партия игрушек, разработанная на основе утвержденного по установленной системе проекта, была передана из цеха на отгрузку непосредственно, минуя проведение контроля изделия в лаборатории	
2.	Система менеджмента качества на предприятии анализируется высшим руководством каждый раз, когда заключается новый договор с потребителем, с целью определения соответствия системы менеджмента качества предприятия требованиям потребителя	
3.	При ремонте системы отопления предприятия были ошибочно отключены батареи в лаборатории, что	

	привело к снижению температуры в зимний период до 7 °С	
4.	При анализе штатного состава предприятия были выявлены факты принятия на работу на должность инженера по электроустановкам специалиста с гуманитарным образованием	
5.	В разговоре с директором магазина аудитор выяснил, что в магазине ежемесячно проводится анкетирование потребителей по качеству предлагаемых продуктов. При этом директор магазина не считает нужным анализировать записи в книге жалоб и предложений, считая, что для анализа удовлетворенности потребителя достаточно анализировать итоги системного анкетирования	
6.	Со склада предприятия были отпущены сапоги в коробках, которые не соответствовали контрактным требованиям без предупреждения покупателя и согласования цены	
7.	На предприятии три года назад была разработана и внедрена система менеджмента качества. С тех пор выпуск продукции вырос и достиг постоянной величины в размере 3 млн. единиц в течение последних двух лет. Руководитель принял решение о сокращении штата сотрудников отдела качества как выполнивших свое функциональное предназначение	
8.	После устранения неисправностей в складном механизме новой модели зонта была выпущена опытная партия и отправлена потребителям в сопровождении сертификата соответствия, выданного на первоначальную модель	

Задание 4. По вопросу Стандарт ИСО 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»

Цель: проработать структуру и содержание стандарта ИСО 9001:2015 (размещен на образовательном портале в разделе «Самостоятельная работа, файл с названием «Для выполнения СР по теме 3_ИСО 9001-2015»)

Порядок выполнения задания:

1. Определите, что должна делать организация для поддержания системы менеджмента качества в рабочем состоянии. Поясните одно из требований п.4.4 ИСО 9001:2015.
2. Перечистите, что включает в себя документация системы менеджмента качества.
3. Поясните одно из требований п. 7.5.3 ИСО 9001:2015.
4. Определите, какие требования установлены к высшему руководству.
5. Перечислите ресурсы, которыми необходимо управлять. Поясните требования, установленные к человеческим ресурсам.
6. Выберите и подробно поясните одно из требований, относящихся к выпуску продукции (п. 8.5 ИСО 9001:2015).
7. Поясните один из пунктов раздела 9-10 стандарта «Оценка результатов деятельности» и «Улучшение».

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

1.Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации
2.Показатели качества и методы их определения
3.Основные направления в области управления качеством
4.Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
5.Современная концепция управления качеством

Типовые оценочные материалы по теме 4. Диагностика качества продукции и услуг

Типовые вопросы для опроса

1. Определите понятие «квалиметрия».
2. В чем особенности измерения качества на предприятии?
3. Какие методы используются для анализа качества на предприятии?
4. Какова последовательность этапов диагностики?
5. Как можно ускорить получение выводов о предмете исследования по первичным данным?
6. Что собой представляют комплексные показатели качества?
7. Определите специфику применения социологических методов при измерении качества.
8. Перечислите компоненты производительности.
9. Определите показатели качества труда.

Типовые практические задания

Задание 1**.** Постройте циклограмму (паутину качества) для двух (можно больше) на ваше усмотрение идентичных товаров (услуг) разных производителей (марок). Для построения циклограммы необходимо определить перечень показателей (критерии) для оценки качества товара (услуги) – не менее 5 показателей и придать им ваши (чьи-либо другие) значения (например, от 1 до 7, где 1 – наихудшее значение, 7 – наилучшее)

Например, сравним две пиццерии:

Критерии	Показатели критериев, в баллах	
	Пиццерия А	Пиццерия В
Месторасположение	7	4
Приятная атмосфера	5	5
Скорость обслуживание	6	6
Разнообразие ассортимента пицц	6	6
Присутствие других блюд	1	7
Средний чек	5	4
Доставка	1	7

Типовые оценочные материалы по теме 5. Статистические методы оценки качества

Типовые вопросы для опроса

1. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
2. Для каких целей используются контрольные карты Шухарта?
3. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов (схемы Исикавы)?
4. Какие этапы включает построение диаграмм Парето?

5. Как увязать показатели потребительского и производственного качества?
6. Какие задачи решает статистический приемочный контроль по альтернативному признаку?
7. Расскажите о стандартах статистического приемочного контроля.
8. Для чего применяются планы непрерывного выборочного контроля?
9. Какую роль играют контрольные листы в системе методов управления качеством?

Типовые практические задания

Задание 1. Анализ качества продукта / услуги.

Проведите анализ качества любого продукта / услуги используя метод QFD.

Задание 2. Анализ причин низкого качества.

Используя методы «стратификация», «диаграмма Парето», определите значимую причину брака изделия — компьютерный стол и выявите наиболее часто встречающиеся виды дефектов.

Вид дефекта	Кол-во случаев появления дефекта	Причина возникновения дефекта
Неоднородная окраска изделия	9	Человеческий фактор
	10	Неполадки оборудования
Отставание клееной фурнитуры	19	Человеческий фактор
	46	Некачественный клей (сырье)
Неодинаковая высота опор изделия	15	Человеческий фактор
	16	Неполадки оборудования
Недоукомплектация изделия: ящиками, полками и т. д.	3	Человеческий фактор
Необработанные торцы изделия	2	Человеческий фактор

Задание 3. В таблице приведены данные социологического опроса покупателей утюгов. Оцените качество каждого утюга путем расчета средневзвешенного арифметического показателя.

Итоги опроса потенциальных покупателей утюгов

Примеры продукции	Значение параметров			Коэффициент весомости	Взвешенный параметр		
	1	2	3		1	2	3
1. Вес, кг	0,5	1,0	2,0	0,2			
2.Мощность, кВт	0,5	0,8	1,0	0,1			
3. Длина шнура, м	1,5	2,0	2,5	0,3			
4.Наличие отпаривателя	да	-	-	0,5			
5.Наличие тефлонового покрытия	да			0,4			
6. Вид нагревателя	спираль	пластина	спираль	0,3			
7. Намотка шнура по типу рулетки	да			0,2			
8. Скорость нагрева, мин.	1	2	1	0,5			

9. Внешний вид, балл	5	4	3	0,1			
Итоговая взвешенная оценка							

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

1. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества
2. Кружки качества, их роль и особенности деятельности
3. Коллективные формы участия в совершенствовании качества. Формы мотивации персонала к повышению качества работы
4. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством
5. Функционирование системы обеспечения качества

Типовые оценочные материалы по теме 6. Стандартизация

Типовые вопросы для опроса

1.Причины возникновения стандартов.
2.Этапы стандартизации на российской территории.
3.Цели стандартизации.
4.Метрологическое обеспечение качества продукции.
5.Роль стандартизации в управлении качеством?
6.Какие стандарты включены в Государственную систему стандартизации Российской Федерации?

Типовые темы рефератов

Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.

1.Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества
2.Организационно-правовые основы стандартизации в России
3.Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества

Типовые практические задания

Задание 1: По вопросу Принципы и методы стандартизации. Изучение правовой базы стандартизации ФЗ «О техническом регулировании»

Цель: научиться работать с нормативными документами

Порядок выполнения задания:

1. Ознакомиться с Федеральным законом от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 28.11.2018) «О техническом регулировании» (http://docs.cntd.ru/document/901836556)
2. Ответить на вопросы:
   - Дать определение понятию «Техническое регулирование»
   - Перечислить области технического регулирования
   - Что является объектами регулирования
   - Перечислить основные принципы технического регулирования

Типовые оценочные материалы по теме 7. Сертификация

Практическое занятие в интерактивной форме «дискуссия» по следующим вопросам:

1. Что такое сертификация?
2. Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?
3. Перечислите восемь схем сертификации третьей стороной.

4. Что такое сертификация соответствия?
5. Что такое система сертификации?
6. В чем различие понятий сертификация соответствия и сертификат соответствия?
7. Что такое знак соответствия для сертификации?
8. Что такое аккредитация и система аккредитации (лабораторий)?
9. Что является нормативной базой сертификации системы качества?
10. Кто является объектом аккредитации?
11. Что такое декларация о соответствии?
12. Что такое обязательная сертификация?
13. Что такое реестр систем качества?
14. Последовательность процедур сертификации продукции.
15. Как осуществляется сертификация импортной продукции?
16. Перечислите основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности?
17. Основные этапы сертификации производства.

Типовые практические задания

Задание 1: в лекционном материале по теме 7 перечислены принципы сертификации:

- добровольность;
- бездискриминационный доступ к участию в процессах сертификации;
- объективность оценок;
- воспроизводимость результатов оценок;
- конфиденциальность;
- информативность;
- специализация органов по сертификации;
- обязательность проверки выполнения требований, предъявляемых к продукции (услуге) в законодательно регулируемой сфере;
- достоверность доказательств со стороны заявителя соответствия системы качества нормативным требованиям.

Раскройте их содержание

Типовые оценочные материалы по теме 8. Документационное обеспечение и аудит системы менеджмента качества

Типовые вопросы для опроса

1. Назовите основные документы по обеспечению качества.
2. Каково содержание политики в области качества?
3. Каково содержание руководства по качеству?
4. Виды и содержание документированных процедур.
5. Какие документы необходимы организации для планирования и регулирования процессов?
6. Дайте понятие аудита системы менеджмента качества.
7. Перечислите виды аудитов и принципы их проведения.
8. Требования к компетенции аудиторов.
9. Этапы проведения аудитов.

Типовое задание по опорному конспекту

конспектирование лекционного материала по теме, размещенного преподавателем на образовательном портале: традиционным способом, посредством составления блок-схемы или разработки ментальной карты.

Типовые тесты

1. Система управления качеством – это:
а. деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества;
б. совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
в. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

2. Какой из стандартов серии ИСО 9000 является основополагающим при разработке системы менеджмента качества:
а. ИСО 9001;
б. ИСО 19011;
в. ИСО 9000;
г. ИСО 9004;
д. ИСО 8402.

3. Документация системы качества – это:
а. документ, представляющий объективное доказательство о проделанной работе или достигнутых результатах;
б. документ, устанавливающий требования;
в. комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования системы качества и обеспечения качества продукции.

4. Политика в области качества должна содержать (2 ответа):
а. взгляд руководства организации на систему менеджмента качества;
б. подходы руководства к вопросам качества;
в. конкретные, привязанные ко времени и количественно сформулированные, цели в области качества.

5. Какие уровни персонала проходят обучение по вопросам качества:
а. высшее руководство;
б. специалисты и служащие;
в. все уровня персонала;
г. рабочие.

6. При проведении аудита аудитор системы менеджмента качества обязан:
а. всеми доступными способами выявлять несоответствие СМК требованиям стандарта ISO 9001:2000;
б. документально фиксировать все полученные данные;
в. давать рекомендации по улучшению работы СМК.

7. Аудит процесса направлен (2 ответа):
а. на выявление разрывов в описанной последовательности действий;
б. определение результативности реализации процесса;
в. выявление нарушений последовательности выполнения действий.

8. Основная задача менеджмента качества – постоянное выявление и устранение дефектов:
а. да;
б. нет.

9. Современная философия качества означает переход от всеобщего контроля к всеобщей ответственности за качество:
а. да;
б. нет.

10. Какие выделяются группы затрат на качество:
а. затраты на контроль;
б. на регулирование качества;
в. на предупреждение несоответствий;
г. на предотвращение ошибок;
д. на устранение ошибок.

11. Целью проведения оценки и анализа затрат на качество является:
а. контроль и испытания для подтверждения соответствия готовой продукции установленным требованиям;
б. обеспечение требуемого уровня качества выпускаемой продукции при минимизации общих затрат на её производство и эксплуатацию;
в. оптимизация цены продукции и услуг предприятия.

Деловая игра: Работа в группах по 4-5 чел.
Каждая группа должна разработать и сформулировать политику предприятия в области качества.
Для выполнения задания группа студентов должна:

1	Основать предприятие	придумать название, структуру, вид деятельности
2.	Организовать рабочую группу по разработке политики в области качества, в которую должны войти:	- директор предприятия - заместитель по качеству, в т.ч. за ведение документации - владелец процессов, отвечающий за этапы жизненного цикла продукции
3.	Разработать политику в области качества, используя:	ГОСТ Р ИСО 9000- «Основные положения и словарь»

Далее группа должна оформить документально «политику предприятия в области качества».
Политика в области качества – один из первых документов, разрабатываемый при внедрении системы менеджмента качества на предприятии, поэтому он должен быть правильно оформлен и обязательно содержать указанные ниже разделы:

Название предприятия
Утверждаю
Генеральный директор
(название предприятия)

_____
(подпись, расшифровка подписи)
«____»_____20____г.

Политика в области качества
1.Назначение и область применения документа
2.Нормативные ссылки
Ссылки на ГОСТы Р ИСО серии 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000- 2008)
«Основные положения и словарь»

3. Словарь
Привести в алфавитном порядке все термины, используемые в документе (см. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Основные положения и словарь»).
4. Содержание
- Основная цель предприятия в области качества
- Задачи в области качества
- Пути достижения цели и решения задач

5. Документирование и архивирование
Подлинник документа после окончания срока действия хранится в архиве (число лет)
6. Порядок внесения изменений
Срок и порядок пересмотра документа
7. Рассылка
Примеры политики в области качества некоторых предприятий предоставляет преподаватель.

Качество самостоятельной работы обучающихся, уровень их самоподготовки, регулярное выполнение заданий, выданных преподавателем, повышают эффективность лекционных, семинарских и практических занятий по дисциплине.

Типовые темы рефератов
Обучающийся самостоятельно определяет тему, по которой будет выполнен реферат. По согласованию с преподавателем обучающийся может предложить собственную тему.
1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2. Эволюция парадигмы управления качеством.
3. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
4. Современная концепция управления качеством
5.Зарубежный и отечественный опыт управления качеством
6.Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации
7.Показатели качества и методы их определения
8.Особенности японской системы управления качеством
9.Основные направления в области управления качеством
10.Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества
11.Кружки качества, их роль и особенности деятельности
12.Коллективные формы участия в совершенствовании качества. Формы мотивации персонала к повышению качества работы
13.Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством
14.Функционирование системы обеспечения качества
15.Роль и назначение стандартизации в обеспечении качества
16.Организационно-правовые основы стандартизации в России
17.Международная стандартизация как инструмент обеспечения качества
18.Сертификация в системе обеспечения качества

Типовые практические задания
Задание 4: обратитесь к источникам интернет и рассмотрите примеры Политики качества известных отечественных и зарубежных компаний. Представьте в электронном виде понравившейся вам документ с указанием ссылки в сети.

Тестирование оценивается по 5-ти балльной шкале в зависимости от количества верных ответов:

9-10 верных ответов – 5 баллов;
7-8 верных ответов – 4 балла;

5-6 верных ответов – 3 балла;
4 и менее верных ответов – 0 баллов.

Устные ответы при проведении опроса оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – обучающийся полно и верно, самостоятельно отвечает на поставленный вопрос, использует различные источники, ссылается на нормативно-правовые акты, выражает собственное мнение, способен на обобщения;

4 балла – обучающийся достаточно полно и верно, самостоятельно отвечает на поставленный вопрос, при ответе использует преимущественно заимствованные материалы лекционных занятий и теоретических источников, ссылается на нормативные акты;

3 балла – обучающийся испытывает затруднения при ответе на поставленный вопрос, не может привести дополнительную информацию;

0 баллов – обучающийся не может ответить на поставленный вопрос.

Рефераты оцениваются по 10-ти балльной шкале по следующим критериям:

Защита рефератов осуществляется в форме групповой дискуссии[1], которая предполагает активное взаимодействие обучающегося с другими обучающимися и преподавателем. Дискуссия направлена на развитие коммуникативных навыков и формирования собственной позиции по рассматриваемой проблеме, оценивается процедура представления реферата группе и аргументированность ответов на задаваемые выступающему вопросы.

10 баллов – реферат выполнен с соблюдением всех требований к письменным работам обучающихся; тема раскрыта полностью; верно определены объект и предмет исследования; представлен широкий перечень источников (не менее 10); проведен сравнительный анализ; использована действующая нормативно-правовая база; приведены различные точки зрения; сделаны выводы; обучающийся доступно с использованием профессиональной терминологии, без существенной опоры на текст представил основную проблему, которой был посвящен реферат и пути ее решения; обучающийся представил полные и развернутые ответы на вопросы группы, сформировал и отстаивает собственную позицию по рассматриваемой проблеме;

8 баллов – реферат выполнен с соблюдением всех требований к письменным работам обучающихся; тема раскрыта; представлен широкий перечень источников (не менее 10), использована действующая нормативно-правовая база; сравнительный анализ и выводы не представлены; обучающийся доступно, но с существенной опорой на текст, с использованием профессиональной терминологии представил основную проблему, которой был посвящен реферат; обучающийся представил достаточно полные ответы на вопросы группы, сформировал собственную позицию по рассматриваемой проблеме;

6 баллов – реферат выполнен с соблюдением всех требований к письменным работам обучающихся; тема раскрыта не полностью, объект и предмет исследования определены неверно; обучающийся доступно, но с существенной опорой на текст, с частичным использованием профессиональной терминологии представил основную проблему, которой был посвящен реферат; обучающийся представил ответы не на все вопросы группы, не сформировал собственную позицию по рассматриваемой проблеме;

0 баллов – тема не раскрыта; неверно определены объект и предмет исследования; список использованных источников недостаточен; отсутствует сравнительный анализ; не сделаны выводы; обучающийся с существенной опорой на текст, без использования профессиональной терминологии представил содержание реферата без формулировки основной проблемы; обучающийся не ответил на вопросы группы, не сформировал какую-

[1] Защита реферата в форме групповой дискуссии в рамках практического занятия является интерактивной формой проведения занятия

либо позицию по рассматриваемой проблеме.

Практические задания оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – обучающийся верно выполняет расчетное задание, умеет правильно применять тот или иной инструмент при проведении анализа, может произвести адекватную оценку ситуации и сделать прогноз ее последствий, правильно решает практическую задачу, делая необходимые ссылки на нормативно-правовые акты и приводя возможные варианты последствий;

4 балла – обучающийся выполняет расчетное задание с незначительными ошибками; правильно применяет инструменты анализа, однако, недостаточно точно производит оценку ситуации, допускает несущественные ошибки при прогнозировании последствий проблемной ситуации, правильно решает задачу, делая необходимые ссылки на нормативно-правовые акты;

3 балла – обучающийся выполняет практическое задание с существенными ошибками; выполняет расчеты в неполном объеме, испытывает трудности при выборе и применении инструментария проведения анализа; оценку проблемной ситуации производит с ошибками, которые после собеседования может исправить; при решении задачи испытывает трудности в соотнесении теоретических знаний с практическими ситуациями.

0 баллов – обучающийся не может выполнить практическое задание, провести анализ; не может дать оценку проблемной ситуации.

Участие в деловой игре оценивается по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – Игровая ситуация подготовлена с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, сделаны выводы, дана собственная аргументированная оценка процесса (явления, инструмента), сформулирована собственную точку зрения на проблему и пути ее решения, даны аргументированные ответы на вопросы, презентация отражает содержание доклада;

4 балла – Игровая ситуация подготовлена с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, сделаны выводы; собственная оценка процесса (явления, инструмента) не достаточно аргументирована, сформулирована собственная точка зрения на проблему и пути ее решения, даны ответы на вопросы, презентация отражает содержание доклада;

3 балла – Игровая ситуация подготовлена с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, не дана собственная оценка процесса (явления, инструмента); выводы не сделаны, даны ответы не на все вопросы, презентация отсутствует;

0 баллов – Игровая ситуация подготовлена с нарушением предъявляемых требований, тема не раскрыта, не дана собственная оценка процесса (явления, инструмента); выводы не сделаны, не даны ответы на вопросы, презентация отсутствует.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится в формате:

устно с применением билетов с 2-мя теоретическими вопросами

устно в ДОТ через СДО института

посредством тестирования (СДО): банк заданий – 100 тестов, выборка – 20 вопросов,

время тестирования – 60 минут, 2 попытки.

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	Владение различными способами управления внутриорганизационными процессами на основе современных технологий	ПКс-1.3	Способность применять методы управления внутриорганизационными процессами на основе современных технологий с учетом политики качества организации и международного аспекта

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-1.3 Способность применять методы управления внутриорганизационными процессами на основе современных технологий с учетом политики качества организации и международного аспекта	Владеет и применяет альтернативные способы управления внутриорганизационными процессами	Демонстрирует знание терминологии в области управления качеством; роли и места управления качеством в управлении внутриогранизационными процессами Применяет методы управления качеством в контексте внутриорганизационных процессов, обеспечивает оперативной информацией об уровне качества товаров и услуг Способен разработать мероприятия по повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг, формирует политику качества организации

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Контент зачетного задания:

Типовые вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие качества.
2. Генезис понятия качества.
3. Этапы развития управления качеством.
4. Классификация типов качества.
5. Проблемы управления качеством.
6. Понятие и эволюция TQM.
7. Методы анализа качества на предприятии.
8. Комплексные показатели качества.
9. Специфика применения социологических методов при измерении качества.
10. Особенности измерения качества на предприятии.
11. Понятие квалиметрии.
12. Методы определения показателей качества.
13. Сбор и анализ данных.
14. Анализ качества продукции.
15. Анализ качества деятельности предприятия.
16. Измерение и анализ производства.
17. Статистические методы оценки и контроля качества.
18. Контроль качества продукции (услуги).
19. Развитие принципов управления качеством.
20. Совершенствование систем управления.
21. Планирование качества.
22. Процесс принятия решения в области качества.
23. Информация о принятии решений по качеству (роль и источники).
24. Концепции производительности и качества.
25. Проектирование программ повышения производительности.
26. Кружки качества.
27. Модели совершенствования качества.
28. Самооценка организации на соответствие критериям моделей совершенствования.
29. Классификация и виды стандартов.
30. Назначение и структура системы международных стандартов ИСО серии 9000.
31. Общие черты и различия в положениях стандартов ИСО серии 9000 и концепции TQM?
32. Законодательные основы стандартизации в Российской Федерации.
33. Роль сертификации в управлении качеством и ее преимущества с точки зрения производителей, потребителей и экономики в целом.
34. Цели добровольной и обязательной сертификации.
35. Дайте классификацию видов сертификации.
36. Типовые схемы и типовые процедуры сертификации.
37. Особенности системы сертификации в России.
38. Законодательная база сертификации в России.

Шкала оценивания

Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценка
ПКс-1.3 Способность применять методы управления внутриорганизационными процессами на	В типовых условиях осуществляет контроль качества, используя существующие стандарты ИСО 9001:2018 к документации системы менеджмента качества. На основе действующих методик самостоятельно: - определяет основные направления планирования управления качеством - рассчитывает критерии эффективности.	Зачтено

основе современных технологий с учетом политики качества организации и международного аспекта	В соответствии с действующими международными стандартами самостоятельно определяет основные положения политики в области качества	
	В типовых условиях осуществляет контроль качества, но с незначительными ошибками, не используя существующие стандарты ИСО 9001:2018 к документации системы менеджмента качества. Самостоятельно, но без опоры на действующие методики, что может привести к возникновению незначительных ошибок: - определяет основные направления планирования управления качеством - рассчитывает критерии эффективности	
	В типовых условиях осуществляет контроль качества с существенными ошибками, не используя существующие стандарты ИСО 9001:2018 к документации системы менеджмента качества. Обучающийся без опоры на соответствующие методики: - частично определяет направления планирования управления качеством - с существенными ошибками рассчитывает критерии эффективности	
	Не способен в типовых условиях осуществлять контроль качества, используя существующие стандарты ИСО 9001:2018 к документации системы менеджмента качества Не способен самостоятельно: - определить основные направления планирования управления качеством - рассчитать критерии эффективности Не способен самостоятельно определить основные положения политики в области качества	Не зачтено

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, в том числе с применением ДОТ на основе БРС: по накопительной схеме. Оценка обучающегося за промежуточную аттестацию за семестр складывается из 2-х частей:

- суммы баллов, полученных в рамках текущего контроля (70 баллов)
- суммы баллов, полученных за экзамен в рамках промежуточной аттестации (30 баллов).

Балльно-рейтинговая оценка Управление качеством

Вид работы	Количество баллов (max-min)	Ориентировочное количество занятий, или видов работ	Максимально - минимально возможная сумма баллов
Посещение занятий Лекция семинар	1	11	11
СР: Выступление с докладом 5-7 стр, 65 % антиплагиат	10-5	1	10-5

Письменный опрос, тестирование, контрольная работа	5-1	3	15-3
Выполнение практических индивидуальных, групповых, кейсовых, в том числе домашних заданий, устные ответы	3-1	10	30-20
Деловая игра	10/5	1	15-6
Дополнительные баллы (быстрый ответ, креативность мышления, более глубокое изучение отдельных вопросов			9
Итого			**90-45**
Выступление с докладом на конференции, публикация	10	1	10
Итого			**100-55**

Максимальное количество баллов, которое может выставить преподаватель по дисциплине, составляет 100 баллов, которое делятся следующим образом: текущий контроль – 70 баллов, промежуточная аттестация – 30 баллов.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусматривает зачет, который проводится в форме тестирования, в том числе с применением ДОТ через СДО института. Банк заданий – 100 тестов, выборка – 20 вопросов, время тестирования – 60 минут, 2 попытки.

Оценка «зачтено» ставится, если обучающийся дал более 59 % правильных ответов теста.

Преподаватель вправе корректировать итоговую оценку студента, учитывая его успеваемость по текущему контролю и полученную оценку по результатам итогового теста.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий лекционного типа

Для качественного освоения материалов лекций студентам рекомендуется ознакомиться с соответствующим теме разделом учебной программы, дидактическими единицами, выделенными для соответствующего семинарского занятия, по возможности просмотреть соответствующую главу рекомендованных обязательных источников литературы. Это подготовит студента к осмысленному восприятию и конспектированию материала лекции, позволит задать вопросы и выяснить неясные моменты в ходе или по завершении лекции. Занятия лекционного вида дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует в установленном порядке задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо также выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Лекции для обучающихся заочной формы – эти лекционные занятия проводятся в интерактивной форме в виде лекции-диалога, в которой содержание подается преподавателем через серию вопросов, в частности об актуальных проблемах и путях совершенствования налогообложения в России, на которые обучающиеся должны отвечать непосредственно в ходе лекции.

6.2. Методические указания для обучающихся по освоению материалов занятий семинарского типа

Занятия семинарского вида являются аудиторными занятиями. Для того, чтобы аудиторный материал занятия практического вида был освоен, обучающимся ему необходимо: предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; ознакомится с нормативными правовыми актами, регулирующими отдельные аспекты налогообложения; выполнить задания, предложенные преподавателем к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем на консультации или на занятии;

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется:

- ознакомиться с планом занятия и осмыслить его цели и логику;
- подобрать необходимую для усвоения темы литературу;
- разобрать и изучить теоретические вопросы практического занятия, используя сначала в качестве опорного материала информацию из конспекта лекции, затем из основной, и далее – из массива дополнительной литературы.

Для подготовки к семинарским занятиям рекомендуется предварительно ознакомиться с вопросами для закрепления знаний, составить словарь терминов по теме, осмыслить суть заданий и продумать возможные способы их разрешения.

Для подготовки к контрольным заданиям, экзамену обучающемуся в соответствии с рекомендованными примерными вопросами следует повторить изученный материал в виде конспектов лекций и записей, подготовленных к практическим занятиям, проверить знание основных терминов, приведенных в глоссариях, наметить логику и содержание ответов на вопросы.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной научной литературы.

6.3 Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям

Тема 1. Понятие качества. Категории качества. Значение качества.

Вопросы для самоконтроля:

1. Образ качества и его слагаемые.
2. Генезис понятия качества.
3. Качество как философская категория.
4. Качество как социальная категория.
5. Качество как юридическая категория.
6. Качество как экономическая категория.
7. Классификация типов качества.
8. Характеристика требований качества. Показатели качества.

Тема 2. Качество как объект управления. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

Вопросы для самоконтроля**:**

1. Понятие управления качеством.

2. Принципы управления качеством.
3. Интегральная модель качества.
4. Система управления качеством: объект, субъект, цель.
5. Методы, средства и функции системы управления качеством.
6. Характеристика пяти звезд качества.
7. Раскрыть содержание характеристики систем управления качеством в Японии и США.
8. Раскройте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
9. Управление качеством в США.
10. Управление качеством в России.
11. Кружки качества.
12. Какова роль конкурсов в повышении качества?
13. Правительственная премия качества в РФ
14. Критерии премии Болдриджа.
15. Критерии премии Деминга.
16. Критерии Европейской награды за качество.

Тема 3 Системы менеджмента качества
Вопросы для самоконтроля:

1. Роль стандартов ИСО 9000:2000 в возникновении менеджмента качества?
2. Использование международных стандартов ИСО 9000:2000.
3. Какие функции включает система управления качеством?
4. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
5. Понятие СМК, причины применения СМК.
6. Основные принципы построения СМК.
7. История создания стандартов качества.
8. Структура семейства стандартов ИСО 9000.
9. Требования стандартов ИСО.
10. Перечень и общая квалификация документов и стандартов серии ИСО 9000.
11. История и предпосылки возникновения всеобщего управления качеством - TQM.
12. Цели и задачи TQM.
13. Концепции менеджмента качества, отличительные признаки.
14. Принципы, методы и средства TQM.

Тема 4 Диагностика качества продукции и услуг
Вопросы для самоконтроля**:**

1. Основные этапы диагностики качества
2. Для чего необходим КТУ

Тема 5 Статистические методы оценки качества
Вопросы для самоконтроля:

1. Что является целью статистических методов контроля качества
2. Статистические методы управления качеством продукции
3. Основные положения статистического приемочного контроля.
4. Метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.
5. Виды контрольных карт и охарактеризуйте их.

Тема 6 Стандартизация
Вопросы для самоконтроля**:**

1. Дайте определение стандарта

2. Что изучает метрология
3. История становления стандартизации

Тема7. Сертификация

Вопросы для самоконтроля:

1. Самосертификация: понятие и общие условия.
2. Сертификат соответствия.
3. Сертификация продукции: понятие и значимость.
4. Сертификация третьей стороной
5. Процедуры сертификации продукции и услуг. Европейская сеть сертификации систем качества.
6. Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей" и "О стандартизации".
7. Зарубежный опыт защиты прав потребителей.
8. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции.
9. Внутренний аудит подразделения университета.

Тема 8. Документационное обеспечение и аудит системы менеджмента качества

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите основные документы по обеспечению качества.
2. Каково содержание политики в области качества?
3. Каково содержание руководства по качеству?
4. Виды и содержание документированных процедур.
5. Какие документы необходимы организации для планирования и регулирования процессов?
6. Дайте понятие аудита системы менеджмента качества.
7. Перечислите виды аудитов и принципы их проведения.
8. Требования к компетенции аудиторов.
9. Этапы проведения аудитов.

6.4 Методические указания по написанию рефератов

Реферат – результат самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат должен состоять из следующих частей: титульный лист; содержание; введение; основной текст, разбитый на главы и подразделы (вопросы); заключение; библиографический список.

6.5 Методические указания по подготовке к дискуссии

Этапы подготовки: 1) определение смысла предложенной проблемы, подбор и изучение научных статей, содержащих высказывания по ней; 2) осмысление проблемы в контексте дисциплины 3) формулирование своего отношения к высказыванию; 4) использование определений, терминов, обобщение, теоретическая обоснованность понятий и теорий; 5) использование фактов, примеров, обосновывающих вашу позицию; 6) вывод.

6.6 Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Экзаменационные тестовые задания составлены на основании следующих типовых вопросов:

1. Понятие качества.
2. Генезис понятия качества.
3. Этапы развития управления качеством.

4. Классификация типов качества.
5. Проблемы управления качеством.
6. Понятие и эволюция TQM.
7. Методы анализа качества на предприятии.
8. Комплексные показатели качества.
9. Специфика применения социологических методов при измерении качества.
10. Особенности измерения качества на предприятии.
11. Понятие квалиметрии.
12. Методы определения показателей качества.
13. Сбор и анализ данных.
14. Анализ качества продукции.
15. Анализ качества деятельности предприятия.
16. Измерение и анализ производства.
17. Статистические методы оценки и контроля качества.
18. Контроль качества продукции (услуги).
19. Развитие принципов управления качеством.
20. Совершенствование систем управления.
21. Планирование качества.
22. Процесс принятия решения в области качества.
23. Информация о принятии решений по качеству (роль и источники).
24. Концепции производительности и качества.
25. Проектирование программ повышения производительности.
26. Кружки качества.
27. Модели совершенствования качества.
28. Самооценка организации на соответствие критериям моделей совершенствования.
29. Классификация и виды стандартов.
30. Назначение и структура системы международных стандартов ИСО серии 9000.
31. Общие черты и различия в положениях стандартов ИСО серии 9000 и концепции TQM?
32. Законодательные основы стандартизации в Российской Федерации.
33. Роль сертификации в управлении качеством и ее преимущества с точки зрения производителей, потребителей и экономики в целом.
34. Цели добровольной и обязательной сертификации.
35. Дайте классификацию видов сертификации.
36. Типовые схемы и типовые процедуры сертификации.
37. Особенности системы сертификации в России.
38. Законодательная база сертификации в России.

6.7 Методические рекомендации по изучению дисциплины с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Страница каждой дисциплины на образовательном портале имеет следующую структуру и содержание:

1. **Общая информация** содержит:

– РПД – рабочую программу дисциплины, в которой представлены объем и место дисциплины в структуре образовательной программы; содержание и структура дисциплины; материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и т.д);

– Календарно тематический план изучения дисциплины, в котором отражена дата проведения лекционного, семинарского занятий по соответствующей теме и режим проведения занятия (образовательный портал, Microsoft Teams, Skype, электронная почта преподавателя, чаты социальных сетей типа WhatsApp и др.)

– Инструкция по работе в СДО и рекомендации по изучению дисциплины посредством СДО

– График индивидуальных и групповых консультаций

2. Лекционные материалы – в этом разделе представлены текстовыми файлами лекции преподавателя (с разбивкой по темам, разделам и т.п.). В дополнение к лекционному материалу могут быть представлены презентации, нормативно-правовые документы

3. Задания к занятиям семинарского типа (практич. занятиям, семинарам, лаб. работам и т.п.) – в этом разделе представлены материалы к занятиям семинарского типа отдельными файлами для каждого отдельного занятия (согласно расписанию), в которых в полном объеме отражено содержание занятия по указанной теме, приведены задания с указанием балльной оценки за их выполнение, сроков выполнения и организационных моментов по представлению выполненных заданий преподавателю на проверку (например, сдача заданий старосте группе с последующей их отправкой на почту преподавателя единым письмом или личная отправка задания преподавателю каждым студентом).

4. Самостоятельная работа – в этом разделе представлена информация по организации самостоятельной работы студентов, например указаны темы для самостоятельного изучения, перечень индивидуальных заданий, тематика докладов, рефератов.

5. Текущий контроль – в этом разделе представлены задания для выполнения их студентами с целью ведения учета текущей успеваемости студента.

6. Промежуточная аттестация – в этом разделе размещается информация по формату промежуточной аттестации, вопросы для подготовки к экзамену (зачету), тесты.

7. Рекомендуемая литература – в этом разделе представлен перечень рекомендуемой литературы для изучения дисциплины, ссылки на ЭБС.

8. Успеваемость – в этом разделе преподаватель размещает еженедельные сведения по успеваемости студентов.

Таким образом, весь материал необходимый для изучения студентом дисциплины представлен на образовательном портале института.

Для активного взаимодействия диалогового характера (лекции, семинары, консультации) со студентами преподаватель по мере освоения режима обучения с применением ДОТ может использовать различные возможности Интернет-пространства, допустимые для института (Google Класс, Microsoft Teams, Skype, WhatsApp). Для представления выполненных заданий на проверку преподавателю используется электронная почта преподавателя, образовательный портал института или Microsoft Teams.

Все виды работ проводятся по календарному учебному графику и строго по расписанию. В начале пары преподаватель проверяет присутствующих, дает комментарии по лекции (семинарскому занятию), дает задание, дает рекомендации по его выполнению, комментирует оценку за его выполнение, сроки и процедуру сдачи заданий.

Преподаватель ведет и сохраняет записи текущей успеваемости (выполненные задания, ведомость, студенческий журнал, журнал преподавателя) и видеозаписи и результаты промежуточной аттестации с обязательной идентификацией обучающихся (паспорт).

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1 Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560213
2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559711
3. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566313
4. Ильин, В. В. Система управления качеством. Российский опыт / В. В. Ильин. — 3-е изд. — Москва : Интермедиатор, 2018. — 220 с. — ISBN 978-5-91349-053-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/89609.html
5. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561433
6. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004764-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1052442
7. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24829 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Сатаева, Д. М. Стандарты организации в системе управления качеством : учебное пособие / Д. М. Сатаева, О. В. Крайнова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 49 с. — ISBN 978-5-4486-0036-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/71590.html
9. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488819
10. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559847
11. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенкова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/66305.html
12. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559619

13. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/74947.html

7.2 Дополнительная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. — Москва : Дашков и К, 2019. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02226-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/85643.html

2. Азаров, В.Н. Всеобщее управление качеством / В.Н. Азаров - М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013 Режим доступа http://www.iprbookshop.ru/16183

3. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www-biblio-online-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/446790

4. Деева, В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8057.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www-biblio-online-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/425159

6. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24829.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Овсянко, Д.В. Управление качеством : учебное пособие / Д.В. Овсянко. — Санкт-Петербург : СПбГУ, 2011. — 204 с. — ISBN 978-5-9924-0061-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/47512

8. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www-biblio-online-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/441372

9. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www-biblio-online-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/447092

10. Шевчук, Д.А. Управление качеством : учебное пособие / Д.А. Шевчук. — Москва : ГроссМедиа, 2008. — 216 с. — ISBN 978-5-476-00721-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/8883

7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации : офиц. текст. – М. : Юрид. лит., 2009. – 32 с.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации: офиц. текст. – М. : Изд-во Омега. Л, 2015. – 442 с.
3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (закон о правах потребителя);
4. Федеральный закон Российской Федерации от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
5. Федеральный закон Российской Федерации от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;
6. Закон РФ от 23.09.1992 №3520-1 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» и т.д.
7. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ (глава 14: Ст. 14.31 – 14.33, 14.40);
8. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 №63-ФЗ (Ст. 178);
9. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001.
10. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества.Требования. М.: Изд-во стандартов, 2001.
11. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001.

7.4 Интернет-ресурсы

1. http://www.sibuk.Nsk.su.Public/Ypr/yp13/07/htm - Библиотеки
2. http://www.Cir.ru Университетская информационная система России
3. http: / / www. Intertech. Ru. / Dictionary business. Asp – INTERTECH – {Электронный ресурс} / Научный центр Интернет – технологий. Словарь электронный бизнес.
4. http://www.privlaw.ru
5. http://www.supcourt.ru
6. http://window.edu.ru - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека
7. http://www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование»
8. http://www.law.edu.ru – Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»
9. http://IQlib – электронная Интернет-библиотека образовательных и просветительских изданий, в коллек которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия, общеобразовательные и издания.
10. www.elibrary.ru – научная электронная библиотека
11. http://dviu.ranepa.ru/index.php?page=bibi2&rc=bibi– электронная библиотека ДВИУ
12. http://e.lanbook.com - электронно- библиотечная система «Лань»
13. http://www.iprbookshop.ru– электронно- библиотечная система «IPRbooks»
14. http://www.biblio-onlain.ru– электронно-библиотечная система ЭБС «Юрайт»
15. www.gks.ru – сайт федеральной службы государственной статистики РФ
16. www.gov.ru – сервер органов государственной власти Российской Федерации

7.5 Иные источники

Статистические сборники.
Материалы органов исполнительной власти.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Адрес	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Оснащенность оборудованных учебных кабинетов, перечень программного обеспечения
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), практик, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33, Точка кипения	Центр (класс) деловых игр	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, учебно-наглядные пособия, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край,	Специальная библиотека (библиотека ограниченного доступа) /	Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование. Читальный зал научной библиотеки

г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33		оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Научно-исследовательская лаборатория	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.