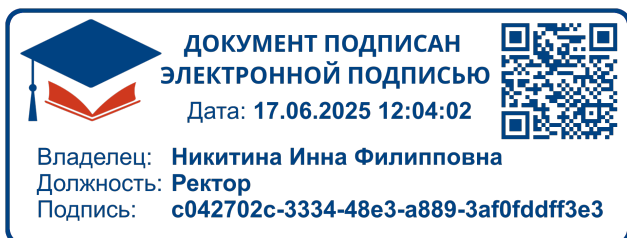


Автономная некоммерческая организация высшего и профессионального образования
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»
(АНО ВПО «ПСИ»)



УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом АНО ВПО «ПСИ»
(протокол от 11.06.2025 № 03)
Председатель Ученого совета,
ректор

И.Ф. Никитина

Рабочая программа дисциплины

«Управление качеством»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль – финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Пермь 2025

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» (далее – рабочая программа) разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970 (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26.11.2020 [N 1456](#), от 19.07.2022 [N 662](#), от 27.02.2023 [N 208](#)).

Автор-составитель:

Фазлиев И. Н., к. э. н, доцент кафедры доцент кафедры гуманитарных, естественно-научных и экономических дисциплин

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гуманитарных, естественно-научных и экономических дисциплин, протокол № 09 от 29 мая 2025 г.

Зав. кафедрой гуманитарных,
естественно-научных
и экономических дисциплин,
к. с.-х. наук, доцент

Я.В. Субботина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ БАКАЛАВРИАТА.....	4
3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	16
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	19
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	26
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	29

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, действующим учебным планом и предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.08.02 Менеджмент.

Актуальность изучения дисциплины обусловлена необходимостью формирования специальных знаний в области управления качеством товаров и услуг, что позволит будущим менеджерам грамотно осуществлять руководство различными процессами и гарантировать потребителям получение товаров и услуг высокого качества.

Целью изучения учебной дисциплины «Управление качеством» является приобретение студентами знаний в области систем качества, овладение методами управления качества объектов, с целью последующего их применения в рамках коммерческой деятельности субъектов рынка.

Учитывая направление подготовки специалиста - менеджера, основное внимание следует уделить изучению методов управления качеством. Необходимо довести до студентов сведения о новейших международных и отечественных стандартах, посвященных сертификации систем качества товаров и услуг.

Для достижения этой цели необходимо выделить две группы **задач курса**, которые должны быть решены в процессе обучения:

1. Освоение студентом знаний для правильного понимания, толкования и применения понятий, отношений и методов управления качеством
2. Формирование у студента навыков практического применения полученных знаний

При изучении дисциплины необходимо применение следующих методов обучения: проблемное изложение вопросов, решение ситуационных задач, индивидуализация обучения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Дисциплина «Управление качеством» представляет собой дисциплину выбора вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)» и предназначена для изучения студентами, обучающимися по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки: финансовый менеджмент (квалификация выпускника «бакалавр»).

Управление качеством, как всякое управление, не может осуществляться без соответствующей информации о качестве выпускаемой продукции, а также достижениях науки, техники и потребностях рынка, поэтому настоящая дисциплина связана с изучением дисциплин «Основы менеджмента», «Производственный менеджмент», «Инновационный менеджмент», «Маркетинг» и др. Управление качеством связано также со стандартизацией и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности, связанных с обеспечением качества продукции. Изучение конкретных методов контроля качества, сбора и обработки информации включает изучение статистических методов.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе освоения данной дисциплины выпускник формирует и демонстрирует следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции

при освоении основной образовательной программы высшего образования, реализующей ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент:

- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);
- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);
- владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10).

В результате освоения дисциплины выпускник должен демонстрировать следующие конечные результаты обучения:

Выпускник должен знать:

- принципы и функции менеджмента качества (ОК-3);
- законодательную и нормативную базу систем качества (ОК-3);
- требования международных стандартов к системам качества (ОК-3);
- показатели качества и способы их оценки (ПК-10)
- правовые вопросы качества (ОК-3);
- методы и средства управления качеством (ОК-3, ОПК-2);
- организацию контроля качества продукции и услуг (ОК-3, ОПК-2).

Выпускник должен уметь:

- применять методы и принципы управления качеством в коммерческой деятельности предприятия (ОК-3, ОПК-2);
- самостоятельно решать задачи и отвечать на вопросы в области планирования и организации управления качеством (ОК-3, ОПК-2);
- проводить анализ качества товаров и услуг с целью рекламации и повышения их качества (ОК-3, ПК-10).

Выпускник должен владеть:

- опытом работы с нормативной документацией и законодательными актами в области управления качеством (ПК-10);
- методами управления качеством (ОК-3, ОПК-2, ПК-10).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма обучения очная

№ п.п	Разделы, темы дисциплины	Трудоемкость / аудиторные занятия	Интерактивные формы обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов			Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
				лекции	практика / семинары	самост. работа	
1	Раздел 1. Качество как экономическая	16/6	-	2	4	10	-

	категория						
2	Тема 1. Понятие качества и его сущность.	8/3	-	1	2	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
3	Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством продукции.	8/3	-	1	2	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
4	Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	24/12	9	4	8	20	-
5	Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством.	6/1	-	1	-	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
6	Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.	10/5	Круглый стол – 4 ч.	1	4	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, дискуссия во время проведения круглого стола
	Тема 3. Правовое обеспечение управления качеством.	8/3	Ролевая (деловая) игра. Анализ ситуации (Кейс-задачи) – 2 ч.	1	2	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, деловая игра
8	Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000.	8/3	Круглый стол – 3 ч.	1	2	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия,

							устный опрос, решение практических задач
9	Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня	27/9	3	3	6	18	
10	Тема 1. Показатели качества продукции.	9/3	-	1	2	6	Контроль при чтении лекции и проведении практическог о занятия, устный опрос
11	Тема 2. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи.	9/3	-	1	2	6	Контроль при чтении лекции и проведении практическог о занятия, устный опрос
12	Тема 3. Содержание и методы оценки уровня качества продукции.	9/3	Круглый стол – 3 ч.	1	2	6	Контроль при чтении лекции и проведении практическог о занятия, устный опрос, решение практических задач
13	Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции	39/15	2	5	10	24	-
14	Тема 1. Обеспечение качества и факторы формирования и сохранения качества.	9/3	-	1	2	6	Контроль при чтении лекции и проведении практическог о занятия, устный опрос
15	Тема 2. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля.	9/3	-	1	2	6	Контроль при чтении лекции и проведении практическог о занятия, устный опрос
16	Тема 3. Дефекты. Понятие и виды дефектов.	9/3	Круглый стол – 2 ч.	1	2	6	Контроль при чтении

							лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
17	Тема 4. Организация контроля качества на предприятии.	12/3	-	2	4	6	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
18	Раздел 5. Экономика качества	40/12	4	4	8	18	
19	Тема 1. Учет и анализ затрат на качество.	12/6	-	2	4	6	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
20	Тема 2. Планирование качества.	7/1	-	1	-	6	Контроль при чтении лекции, устный опрос
21	Тема 3. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в конечных результатах.	11/5	Круглый стол – 4 ч.	1	4	6	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, дискуссия во время проведения круглого стола
	ИТОГО:	144/54	18	18	36	90	экзамен

Форма обучения заочная (срок обучения 3,6 года)

№ п.п	Разделы, темы дисциплины	Трудоемкость / аудиторные занятия	Интерактивные формы обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов	Формы текущего контроля успеваемости. Форма
-------	--------------------------	-----------------------------------	------------------------------	---	---

				лекции	практика / семинары	самост. работа	промежуточной аттестации
1	Раздел 1. Качество как экономическая категория	17/1		1	-	16	
2	Тема 1. Понятие качества и его сущность.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
3	Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством продукции.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
4	Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	34/3	1	2	1	32	
5	Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
6	Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
7	Тема 3. Правовое обеспечение управления качеством.	9,5/1,5	Ролевая (деловая) игра. Анализ ситуации (Кейс-задачи) – 1 ч.	0,5	1	8	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, деловая игра
8	Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
9	Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня	29/2	1	1	1	27	
10	Тема 1. Показатели качества продукции.	9,5/0,5	-	0,5	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
11	Тема 2. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи.	9,5/0,5	-	0,5	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
12	Тема 3. Содержание и	10/1	Круглый	-	1	9	Контроль при

	методы оценки уровня качества продукции.		стол – 1 ч.				чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
13	Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции	37/1	1	-	1	36	
14	Тема 1. Обеспечение качества и факторы формирования и сохранения качества.	9/-	-	-	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
15	Тема 2. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля.	9/-	-	-	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
16	Тема 3. Дефекты. Понятие и виды дефектов.	10/1	Круглый стол -1 ч.	-	1	9	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
17	Тема 4. Организация контроля качества на предприятии.	9/-	-	-	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
18	Раздел 5. Экономика качества	28/1	1	-	1	27	
19	Тема 1. Учет и анализ затрат на качество.	9/-	-	-	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
20	Тема 2. Планирование качества.	9/-	-	-	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
21	Тема 3. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в конечных результатах.	10/1	Круглый стол – 1 ч.	-	1	9	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос,

							решение практических задач
	ИТОГО:	144/8	4	4	4	136	экзамен

Форма обучения заочная (срок обучения 5 лет)

№ п.п	Разделы, темы дисциплины	Трудоемкость / аудиторные занятия	Интерактивные формы обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов			Формы текущего контроля успеваемости и. Форма промежуточной аттестации
				лекции	практика / семинары	самост. работа	
1	Раздел 1. Качество как экономическая категория	15/1		1	-	14	
2	Тема 1. Понятие качества и его сущность.	7,5/0,5	-	0,5	-	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
3	Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством продукции.	7,5/0,5	-	0,5	-	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
4	Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	39/7	3	2	5	32	
5	Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством.	9,5/1,5	-	0,5	1	8	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
6	Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.	9,5/1,5	Круглый стол – 1 ч.	0,5	1	8	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
7	Тема 3. Правовое обеспечение управления качеством.	10,5/2, 5	Ролевая (деловая) игра. Анализ ситуации	0,5	2	8	Контроль при чтении лекции и проведении

			(Кейс-задачи)– 2 ч.				практического занятия, устный опрос, деловая игра
8	Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000.	9,5/1,5	-	0,5	1	8	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
9	Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня	26,5/2,5	1	1,5	1	24	
10	Тема 1. Показатели качества продукции.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
11	Тема 2. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
12	Тема 3. Содержание и методы оценки уровня качества продукции.	9,5/1,5	Круглый стол – 1ч.	0,5	1	8	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
13	Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции	27/3	1	2	1	24	
14	Тема 1. Обеспечение качества и факторы формирования и сохранения качества.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
15	Тема 2. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос

16	Тема 3. Дефекты. Понятие и виды дефектов.	9,5/1,5	Круглый стол – 1 ч.	0,5	1	8	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
17	Тема 4. Организация контроля качества на предприятии.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
18	Раздел 5. Экономика качества	29,5/3,5		1,5	2	26	
19	Тема 1. Учет и анализ затрат на качество.	11,5/2,5	-	0,5	1	9	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
20	Тема 2. Планирование качества.	9,5/0,5	-	0,5	-	9	Контроль при чтении лекции, устный опрос
21	Тема 3. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в конечных результатах.	8,5/0,5	-	0,5	-	8	Контроль при чтении лекции, устный опрос
	ИТОГО:	144/16	5	8	8	128	экзамен

Структурные параметры формирования у студентов комплекса общекультурных и профессиональных компетенций

Темы дисциплины	Коды компетенций	Общее количество компетенций
Тема 1. Понятие качества и его сущность	ОК-3	1
Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством продукции.	ОК-3	1
Тема 3. Эволюция и современная концепция управления качеством.	ОК-3	1
Тема 4. Зарубежный и отечественный опыт управления	ОК-3, ОПК-2	2

качеством.		
Тема 5. Правовое обеспечение управления качеством.	ОК-3, ПК-10	2
Тема 6. Международные стандарты ИСО 9000.	ОК-3, ПК-10	2
Тема 7. Показатели качества продукции.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 8. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи.	ОК-3, ПК-10	2
Тема 9. Содержание и методы оценки уровня качества продукции.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 10. Обеспечение качества и факторы формирования и сохранения качества.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 11. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 12. Дефекты. Понятие и виды дефектов.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 13. Организация контроля качества на предприятии.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 14. Учет и анализ затрат на качество.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 15. Планирование качества.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3
Тема 16. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в конечных результатах.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	3

4.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Качество как экономическая категория

Тема 1. Понятие качества и его сущность

Качество с позиции философии. Качество как комплексное свойство объекта, отражающее его потребительскую ценность. Качество продуктов питания, товаров потребления, машин, приборов, услуг и т. д. Нужды и потребности. Качество как мера соответствия объектам потребностям и запросам потребителей.

Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством

Управление качеством продукции (УКП): понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты УПК. Термины, относящиеся к УКП: качество, показатель качества, уровень качества, дефект, этапы жизненного цикла продукции. Коррекция, корректирующие действия, предупреждающее действие как основные методы управления качеством.

Термины, относящиеся к системе менеджмента качества (СМК): система менеджмента качества, управление качеством, обеспечение качества, коррекция, корректирующие действия, предупреждающие действия, верификация, валидация, результативность, эффективность и пр.

Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством

Традиционная концепция контроля качества (до 1960 г.). Современная концепция управления качеством. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Роль Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф.Кросби, А. ейгенбаума, К. Исикавы и др. в

формировании идеологии Всеобщего управления качеством. Кружки качества, принципы их организации и работы.

Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством

Подходы к УТП в Японии, США и Европейских государствах. Специфика использования зарубежного опыта УТП в России.

Тема 3. . Правовое обеспечение управления качеством

Технические регламенты как носители обязательных требований. Классификация обязательных требований. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ, Кодексом «Об административных правонарушениях». Нормативные документы: ГОСТы, международные и региональные стандарты, стандарты предприятия и т.д.

Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000

Средства УТП – нормативные документы. Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК: назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 9004. Требования к документам СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация. Роль стандартов в управлении современной организацией.

Принципы СМК: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников; процессный подход; системный подход к менеджменту качества; постоянное и непрерывное улучшение; принятие решений основанных на фактах; установление взаимовыгодных отношений с поставщиками.

Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня

Тема 1. Показатели качества продукции (услуги)

Понятие показателя качества. Показатели качества: единичные, интегральные, комплексные.

Показатели качества: абсолютные, базовые, относительные. Показатели назначения (функциональной и технической эффективности, конструктивные составы и структуры). Показатели надежности (сохраняемости, долговечности, безотказности, ремонтпригодности). Эргономические показатели (антропометрические, гигиенические, психологические). Эстетические показатели, Показатели технологичности. Показатели стандартизации и унификации. Показатели безопасности. Экологические показатели. Патентно-правовые показатели.

Тема 2. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методы определения показателей качества. Методы определения уровня качества продукции. Требования к качеству продукции: классификация и характеристика требований.

Тема 3. Содержание и методы оценки уровня качества продукции (услуги)

Понятие оценки уровня качества продукции (услуги). Методы оценки уровня качества продукции (дифференциальный, комплексный, смешанный). Методы определения значений показателей качества продукции (измерительный, органолептический, социологический, экспертный, расчетный).

Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции

Тема 1. Обеспечение качества продукции, факторы формирования и сохранения качества

Понятие обеспечения качества продукции. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции. Управление на производственных стадиях. Управление на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации продукции. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК.

Тема 2. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля

Понятие контроля качества. Цель, сущность, объекты контроля. Виды контроля их характеристика. Статистические методы обеспечения качества: семь основных инструментов контроля качества; статистический выборочный контроль качества продукции. Функция развертывания качества (QFD). Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов. Метод снижения дефектности (six sigma). Сферы приложения методов управления качеством.

Тема 3. Дефекты. Понятие, виды дефектов

Понятие дефекта в соответствии с МС ИСО 9000. Виды дефектов, их характеристика. Градация товаров и услуг по качеству.

Тема 4. Организация контроля качества на предприятии

Субъекты контроля качества. Служба качества, работники наделенные правом самоконтроля, представители заказчика. Их функции, основные задачи. Организация контроля на уровне предприятия, отрасли, государственном уровне. Документальное оформление контроля качества.

Раздел 5. Экономика качества

Тема 1. Учет и анализ затрат на качество продукции

Экономические категории качества. Затраты на качество: классификация затрат и необходимость их документированного учета. Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод Парето – ABC; метод функционально – стоимостного анализа (ФСА). Оценка эффективности процесса управления. Оценка экономической эффективности внедрения стандарта ИСО 9001.

Тема 2. Планирование качества продукции

Предмет планирования, планируемые виды показателей. Основные задачи и виды планирования повышения качества продукции. Ресурсы необходимые для планирования.

Тема 3. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в результатах труда

Роль стимулирования в повышении эффективности производства. Показатели, используемые для решения вопросов о стимулировании работников. Организация и основные положения системы оплаты труда в зависимости от эффективности труда.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы дисциплины используются различные образовательные технологии.

Аудиторные занятия проводятся в виде лекций и практических занятий.

Все лекции имеют компьютерные презентации с использованием мультимедиа, ПК и компьютерного проектора.

При проведении практических занятий используются активные и интерактивные формы проведения занятий (Ролевая (деловая) игра, круглый стол, Анализ ситуации (Кейс-задачи)).

5.1. Основные темы семинарских и практических занятий (ОК-3, ОК-4, ОПК-2, ПК-10)

Раздел 1. Качество как экономическая категория

Тема 1. Понятие качества и его сущность

Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством

Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством

Тема 2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством

Тема 3. Правовое обеспечение управления качеством

Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000

Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня

Тема 1. Показатели качества продукции (услуги)

Тема 2. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи

Тема 3. Содержание и методы оценки уровня качества продукции (услуги)

Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции

Тема 1. Обеспечение качества продукции, факторы формирования и сохранения качества

Тема 2. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля

Тема 3. Дефекты. Понятие, виды дефектов

Тема 4. Организация контроля качества на предприятии

Раздел 5. Экономика качества

Тема 1. Учет и анализ затрат на качество продукции

Тема 2. Планирование качества продукции

Тема 3. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в результатах труда

5.2. Темы рефератов

Требования к содержанию и оформлению реферата представлены в Методических указаниях по оформлению письменных работ студентов АНО ВПО «ПСИ», размещенных на сайте Института <http://www.psi.perm.ru/sveden/document>

1. Актуальность проблемы качества

2. ГОСТ ИСО 9000-2011. Модель менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

3. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.

4. ГОСТ ИСО 9000-2011. Цикл PDCA

5. Триада направления деятельности, способствующих решению задач по управлению качеством

6. ГОСТ ИСО 9000-2011. Принципы менеджмента качества

7. Основные понятия в области управления качеством: качество, система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление

качеством, обеспечение качества

8. ГОСТ ИСО 9004-2011. Назначение и использование

9. Классификация туристских услуг

10. ГОСТ ИСО 9001-2011. Назначение и использование

11. Классификация услуг гостиниц

12. Семейство стандартов на системы менеджмента качества (ISO 9000:2011): состав и назначение

13. Классификация услуг общественного питания

14. Инструменты планирования и управления: анализ матричных данных

15. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)

16. Инструменты планирования и управления: матричная диаграмма

17. Классификация организаций в туризме

18. Инструменты планирования и управления: диаграмма процесса осуществления программы (PDCA)

19. Классификация гостиниц.

20. Инструменты планирования и управления: древовидная диаграмма

21. Классификация организаций общественного питания

22. Инструменты планирования и управления: диаграмма связей (взаимосвязей)

23. Качество услуг как объект управления

24. Инструменты планирования и управления: диаграмма связанности (средства)

25. Структура туристского продукта

26. Метод самоконтроля

27. Восприятие качества услуги потребителем

28. Кружки качества

29. Восприятие качества и восприятие ценности услуги потребителем

30. Метод ABC - анализа

31. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.

32. Инструменты анализа качества: контрольная карта

33. Составные элементы процесса восприятия качества услуги потребителем

34. Инструменты анализа качества: диаграмма Парето

35. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и желаемом качестве

36. Инструменты анализа качества: контрольный листок

37. Требования стандартов к услугам, организациям и методам контроля

38. Требования стандартов к услугам, организациям и методам контроля.

39. Показатели качества услуг

40. Составные элементы процесса восприятия качества услуги

41. Показатели качества услуг, используемые в исследовательском инструменте SERVQUAL

42. Документация на системы менеджмента качества, ее уровни

43. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии)

44. Восприятие качества услуги потребителем

45. Метод средневзвешенного показателя

46. Концепция Шесть сиг, ее статистические основы

47. Концепция Кайдзен и ее особенности

48. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и желаемом качестве

49. Концепция Шесть сигм: решение производственных проблем с применением процедуры DMAIC

50. Концепция всеобщего управления качеством: концепция Ф. Кросби.

51. Концепция всеобщего управления качеством: концепция Дж. Джурана и А.

Фейгенбаума

52. Концепция кайдзен: определение и сущность концепции кайдзен, базовые принципы концепции кайдзен, особенности концепции кайдзен

53. Национальные премии по качеству и самооценка деятельности организаций на основе критериев премий по качеству

54. Сертификация услуг туризма

55. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества

56. Сертификация систем менеджмента качества.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов предназначена как для овладения дисциплиной, так и для формирования навыков самостоятельной работы в учебной, научной, профессиональной деятельности, способности принимать на себя ответственность, самостоятельно решить проблему, находить конструктивные решения, выход из кризисной ситуации.

В процессе преподавания «Управления качеством» самостоятельная работа реализуется:

– непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях;

– в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;

– в библиотеке при выполнении студентом учебных и творческих задач.

Внеаудиторная СРС студентов разнообразна и представлена выполнением следующих видов заданий:

– подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ на заданные темы. При этом студенту предоставлено право выбора темы;

– выполнение домашних заданий: решение задач; подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; проведение расчетов и др.;

– подготовка и выполнение контрольной работы;

– выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы;

– подготовка к участию в научно-теоретических конференциях и др.

Самостоятельная работа студентов также обеспечивается методическими рекомендациями, учебной и дополнительной литературой, официальными, справочно-библиографическими и специализированными периодическими изданиями, доступом к электронно-библиотечной системе.

В течение преподавания учебной дисциплины во время экзаменационных сессий в качестве форм текущего контроля успеваемости студентов используются такие формы как:

- контроль при чтении лекции,

- устный опрос,

- решение задач,

- тестирование (при проведении практических и семинарских занятий).

Форма промежуточной аттестации - экзамен.

Фонд оценочных средств представлен отдельным приложением к рабочей программе дисциплины.

6.1. Оценочные средства по дисциплине

Оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации, а также критерии их оценивания представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

Вопросы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов

1. Понятие качества, его сущность.
2. Термины и определения в области управления качеством.
3. Правовое обеспечение управления качеством продукции
4. Защита прав потребителя в области качества
5. Международные стандарты серии 9000, виды, содержание и значение в управлении качеством
6. Основные принципы менеджмента качества.
7. Квалиметрия. Понятие и содержание, основные задачи
8. Подходы к управлению качеством в США, Японии и других странах
9. Отечественный опыт управления качеством.
10. Классификация показателей качества продукции.
11. Специфические требования к качеству услуги.
12. Показатели надежности.
13. Эргономические показатели
14. Показатели назначения.
15. Обеспечение качества продукции. Формирующие факторы.
16. Обеспечение качества продукции. Сохраняющие факторы
17. Понятие и содержание оценки уровня качества продукции
18. Методы оценки уровня качества продукции
19. Методы определения значений показателей качества продукции.
20. Измерительный метод определения значений показателей качества продукции.
21. Органолептический метод определения значений показателей качества продукции.
22. Функции и организация технического контроля качества на предприятии.
23. Контроль качества продукции. Виды контроля.
24. Понятие годной продукции и брака.
25. Градация продукции и услуг по качеству (на сорта, группы качества, звезды и пр.).
26. Испытания продукции. Виды испытаний, их характеристика.
27. Статистические методы управления качеством.
28. Сущность и значение статистических методов контроля.
29. Входной контроль качества продукции: сущность, значение и задачи.
30. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции.
31. Планирование качества продукции, виды и задачи планирования.
32. Стимулирование качества продукции.
33. Структура цикла Деминга и его идеи в области управления качеством.
34. Основоположники в области управления качеством.
35. Сущность концепции всеобщего управления качеством.
36. Кружки качества, принципы их организации и работы
37. Этапы эволюции качества.
38. Управление качеством в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
39. Классификация затрат на качество
40. Японский подход к классификации затрат на обеспечение качества.

6.2. Методические рекомендации по самостоятельному освоению дисциплины

Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством

Цель данного занятия – изучить исторические аспекты, формирования современной концепции управления качеством.

Вопросы к теме:

1. Развития контроля качества и формирование идеологии всеобщего управления качеством.
2. Структура цикла Деминга.
3. Тезисы Деминга как основа современной философии управления качеством.
4. Идеи Дж.Джурана. Этапы решения проблем повышения качества по Джурану: ранжировка приоритетов, диагностика, оптимизация решений, удержание достигнутых результатов.
5. К.Исикава о всеобщем управлении качеством.
6. Четыре постулата Ф.Кросби:
 - о соответствии требованиям
 - о значении предупреждения
 - о ведущей роли стандартов
 - о мере качества и цене
7. Концепция М. Болдриджа о создании системы управления качеством, ориентированной на запросы потребителя, превосходство над конкурентом и полное вовлечение в работу по обеспечению качества всех участников создания и обслуживания изделия.
8. МС ИСО 9000 их значение и использование в управлении современной организации.
9. Трудности, связанные с внедрением систем СМК в России.

Тема 2. Зарубежный опыт управления качеством продукции.

Цель данного занятия – изучить особенности менеджмента качества на примере других стран.

Вопросы к теме:

1. Подходы к управлению качеством продукции в европейских государствах.
2. Подходы к управлению качеством продукции в США.
3. Подходы к управлению качеством продукции в Японии.
4. Некоторые аспекты внедрения систем качества в промышленности Германии.
5. Швеция как конкурентоспособное государство.
6. Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.

Тема 3. Правовое обеспечение управления качеством

Цель занятия: познакомить студентов с законами «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании».

Вопросы к теме:

1. Технические регламенты как носители обязательных требований.
2. Классификация обязательных требований. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ.
3. Права потребителей при продаже некачественных товаров.

Рекомендации по проведению деловой игры:

Группа студентов делится на 4 команды.

Микрогруппы, на которые преподаватель делит студенческую группу, совместно решают комплексную задачу. Задача решается путем апеллирования к закону «О защите

прав потребителей». Студенты получают богатый опыт по изучению законодательства в области правового обеспечения качества.

Результаты своей совместной деятельности выносят на обсуждение всех участников (преподавателя, студентов), где докладывают полученные материалы. Это позволяет студентам приобрести умение публично докладывать свои идеи, отстаивать перед аудиторией свою точку зрения – развивать коммуникативные способности.

План проведения занятия:

1. Краткое теоретическое введение в проблему.
2. Деление студентов группы на микрогруппы (по 4 чел.)
3. Получение заданий каждой микрогруппой, ознакомление с условием задания.
4. Выполнение задания.
5. Доклад каждой микрогруппой своего решения, ответы на вопросы, критические замечания.
6. Оценка микрогруппой доклада и ответов на вопросы других микрогрупп.
7. Подведение итогов.

Задание для микрогрупп:

Задание № 1. Каждая микрогруппа получает пакет ситуационных задачи из предложенного набора.

Ситуационные задачи

Ситуация 1. Клиент забронировал конференц-зал в гостинице «Мария» для проведения тренинга на 25 октября с 12 до 17 часов, оплатив аванс за оказание услуг аренды. 25 октября клиент вместе с группой, участвующей в тренинге подошел к назначенному времени к администратору. Но как выяснилось, зал оказался занят и проведение в нем тренинга не возможно. Как в данной ситуации может поступить клиент?

Ситуация 2. Клиент купил туристическую путевку в Турцию в отель 5* (номер с видом на море) категории «Люкс». Когда клиент прибыл в данный отель, то ему предоставили номер категории «Стандарт» с видом на сад. Клиент обратился на «гесертю» с просьбой устранить проблему, так как по договору он оплатил номер категории «Люкс». Но ему предложили доплатить за проживание в номере «Люкс» 100 дол. И подтвердили бронь его заявки на номер «Стандарт». После возвращения из отпуска турист обратился в турфирму с требованием возместить ему затраченные деньги в размере 100 дол. Кто в данной ситуации должен возместить расходы?

Ситуация 3. Турист приобрел путевку в дом отдыха. По приезду туда он обнаружил, что в соседнем номере идет ремонт, хотя при оформлении путевки турфирма не проинформировала клиента об идущих ремонтных работах. Как поступить в данной ситуации?

Ситуация 4. Туристическая компания и клиент заключили договор на предоставление услуг, по которому фирма обязуется в срок до 15 августа предоставить загранпаспорт для вылета в другую страну, причем клиент полностью оплатил данную услугу. Компания не выполнила в срок свои обязательства, вследствие этого клиент не смог вылететь в другую страну. Как поступить в данной ситуации?

Ситуация 5. 26 июня покупатель купил в магазине кофемолку стоимостью 400 руб., а на следующий день обнаружил, что в паспорте на кофемолку отсутствует штамп магазина и гарантийный талон. Как следует разрешить создавшуюся ситуацию?

Ситуация 6. К директору магазина «Промышленные товары» обратилась покупательница с просьбой обменять или вернуть деньги за 2,3 м ткани полушерстяной, купленной в данном магазине 3 дня назад. Просьба покупательницы мотивировано тем, что после покупки ткань перестала ей нравиться. Как должен поступить директор магазина?

Ситуация 7. Турист приобрел путевку в турагентстве с проживанием в отеле 5*, но за неделю до вылета цены на услуги гостиницы повысились и фирма, не предупредив

туриста, перебронировала 5* отель на 3* и он об этом узнал только по прибытию в отель. Возвратившись из отпуска, он потребовал возместить разницу в стоимости, но в турагентстве ему отказали. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 8. 10 июня покупатель купил в магазине MP3 плеер. Срок гарантии, установленный изготовителем, составляет 1 год. Срок гарантии определенный продавцом – 6 месяцев. Через 8 месяцев MP3 плеер вышел из строя. Кто должен оплатить ремонт?

Ситуация 9. 15 мая покупатель купил в магазине холодильник. Срок гарантии на холодильник 1 год. Через 2 месяца холодильник сломался. Покупатель обратился в фирму для сдачи холодильника в ремонт. Представитель фирмы предложил покупателю самому доставить холодильник в сервисный центр. Покупатель отказался. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 10. Покупательница обратилась к заведующей отделом с просьбой об обмене не понравившейся ей сумки, которая была приобретена, по утверждению покупательницы в данном магазине 15 дней назад. Кассовый чек отсутствует, фабричный ярлык на месте. Как поступить в данной ситуации.

Ситуация 11. Покупательница купила зимние сапожки 25 августа, 18 ноября она обратилась в магазин с требованием вернуть деньги, т.к. у сапожек осыпался краситель, сломался замок «молния».

Какими правилами согласно Закону «О защите прав потребителей» может воспользоваться покупательница?

Действия продавца.

Ситуация 12. Покупатель приобрел в магазине холодильник. Через 11 месяцев холодильник сломался. Покупатель отвез холодильник в ремонт. В ремонтной мастерской холодильник продержали 25 дней. Через 2 недели холодильник сломался опять. Покупатель отвез холодильник в магазин, и попросил вернуть деньги, но ему отказали т.к. срок гарантии на данный товар (1 год) уже истек. Кто прав в этой ситуации? Какими правами согласно Закона «О защите прав потребителей» может воспользоваться покупатель?

Ситуация 13. Покупательница обратилась в отдел «Мебель» с просьбой обменять купленный диван, т.к. он не подошел по расцветке отделки к интерьеру комнаты. Действия продавца.

Ситуация 14. Покупательница обратилась в секцию «Трикотаж» с претензией на качество джемпера, купленного в магазине «Детский мир», что подтверждает кассовый чек. После 2 дней носки разошлись петли, изделие потеряло форму. Действия работников секции.

Ситуация 15. Покупательница обратилась в отдел «Ткани» с просьбой обменять отрез шерстяной ткани. Продавцы отказали в просьбе. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 16. Покупательница обратилась с просьбой об обмене головного убора – шляпы, которую она приобрела неделю назад в этом магазине. Кассовый чек на данный товар имеется. Фабричная маркировка на шляпе отсутствует. Как должен поступить заведующий секцией в данной ситуации?

Задание №2. Каждая команда должна предложить по 3 ситуационные задачи для команды противника.

Оценочный этап игры (подведение итогов)

Деятельность игровых команд оценивается по бальной системе с применением штрафных и поощрительных баллов. Каждая правильно решенная ситуационная задача, а так же задача, предложенная для команды противника, оценивается в три балла. При оценке действий и результатов работы команд руководствуются следующими критериями:

Таблица 3. Критерии оценок деятельности игровых команд.

№ п/п	Наименование оцениваемого критерия	Баллы
1.	Организованность команды	1-3
2.	Уровень сплоченности команды	1-3
3.	Оперативность работы	1-5
4.	Творческий подход к решению задания	1-3
5.	Ответственность участников команды	1-3
6.	Правильность решения ситуационной задачи	до 3 баллов за каждую задачу
7.	Умение довести решение до аудитории	1-5
8.	Поведение лидера группы.	1-3

Руководитель игры имеет право на поощрение игровых команд за оригинальность решения – до 5 баллов, за поведение членов команды – до 3 баллов. Кроме того, могут быть применены штрафные санкции за нарушение отведенного в расписании лимита времени – до 5 баллов, за грубые нарушения этики поведения внутри команд или между ними – до 5 баллов.

Лучшей считается команда, набравшая большее число баллов. Исходя из суммы баллов, команды распределяются по местам, которые принимаются за их рейтинг. Он учитывается при вынесении индивидуальных оценок участникам игры.

Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000.

Цель занятия: познакомить студентов с международными стандартами ИСО 9000, их структурой и содержанием.

Вопросы к теме:

1. Стандарты ИСО 9000. Их назначение и характеристика.
2. Объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 9004.
3. Требования к документам СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2002.
1. Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.

Задания для практической работы:

Задание №1. По ГОСТ Р ИСО 9001 изучить модель системы менеджмента качества.

Задание №2. По ГОСТ Р ИСО 9001 (введение, раздел 1) изучить: а) общие положения системы менеджмента качества; б) связь с другими системами менеджмента; в) применение стандарта.

Задание №3. По ГОСТ Р ИСО 9001 (раздел 4) проанализировать общие требования к системе менеджмента качества.

Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня.

Тема 3. Содержание и методы оценки уровня качества продукции (услуги).

Целью изучения данной темы является знакомство студентов с основными понятиями в области управления качеством и систем менеджмента качества (СМК).

Вопросы к теме:

1. Качество, показатель качества, уровень качества.
2. Требования к качеству продукции: классификация и характеристика.
3. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
4. Методы определения уровня качества.
5. Градация товаров и услуг по качеству.
6. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством.

7. Обеспечение качества. Система менеджмента качества.
8. Этапы жизненного цикла продукции.
9. Корректирующие и предупреждающие действия как основные методы управления качеством.

Задания для практической работы:

Задание № 1. Изучить ГОСТ 15467 термины, относящиеся к: общим понятием в области управления качеством продукции; показателям качества продукции; дефектам продукции.

Задание № 2. Изучить по ГОСТ Р ИСО 9000 термины, относящиеся к:

- качеству;
- менеджменту качества;
- процессам и продукции;
- характеристикам;
- документации;
- оценке.

Задание № 3. Проанализировать Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Задание № 4. Решить задачу по оценке уровня качества.

Главный потребительский показатель пылесоса пылеочистительная способность. У опытного образца он равен 94 %, у базового 95 %. Оценить уровень качества и указать метод оценки.

Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции

Тема 3. Дефекты. Понятие, виды дефектов

Цель данного занятия: научить студентов использовать статистические методы контроля качества на практике.

Вопросы к теме:

1. Статистические методы обеспечения качества.
2. Семь основных инструментов контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграмма разброса, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, метод стратификации (расслаивания данных).
3. Функция развертывания качества (OFD)

Задания для практической работы:

Задание №1. Познакомиться с семью инструментами контроля качества – контрольным листком, гистограммой, диаграммой разброса, методом стратификации, диаграммой Парето, причинно-следственной диаграммой, контрольными картами.

Задания №2. Сделать заключение о качестве партии швейных изделий (см. приложение 1).

А) объемом 300 шт., если при выборочном контроле забраковано 3 шт.

Б) объемом 450 шт., если при выборочном контроле забраковано 5 шт.

Задание №3. Пользуясь ГОСТ 18242, установить величины приемочного уровня дефектности, принятые в ГОСТ 23948 «Швейные изделия. Правила приемки», ГОСТ 9209 «Шкурки меховые. Правила приемки».

Задание №4. Пользуясь ГОСТ 6687 «Напитки безалкогольные. Правила приемки», составить приемочные и браковочные числа при приемки партии объемом 1000 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Задание №5. Пользуясь ГОСТ 18321, познакомиться с порядком отбора единиц продукции к выборке. Какой метод отбора единиц в выборку можно применить в случае представления на контроль:

- а) бутылок растительного масла;
- б) коробок с карандашами;
- в) обуви в транспортной таре.

Раздел 5. Экономика качества

Тема 1. Учет и анализ затрат на качество

Цель занятия: научить студентов управлять затратами на качество продукции.

Вопросы к теме:

- 1. Экономические категории качества.
- 2. Затраты на качество: классификация, необходимость документированного учета.
- 3. Методы определения и оптимизации затрат на качество.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Список основной литературы

- 1. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html> Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Даниляк В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2013.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9279>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

7.2. Список дополнительной литературы

- 1. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с.
- 2. 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
- 3. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Р.Эванс Джеймс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>
- 4. Замедлина Е.А. Управление качеством : конспект лекций / Е. А. Замедлина. — Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 186, [1] с. — (Зачет и экзамен).
- 5. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
- 6. Менеджмент качества без трудностей. / Хенш Ш., БЛИНОВ Д. В. — Екатеринбург 2006 — 98 с.
- 7. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учебное пособие. — М.: Ось-89, 2002. — 384 с.

Экономические журналы:

«Вопросы экономики», «Вестник Московского Университета. Серия «Экономика», «Экономист», «Российский экономический журнал» (РЭЖ), «Общество и экономика», «Мировая экономика и международные отношения» (МЭМО), «Вопросы статистики», «ЭКО», «Деньги и кредит», «Финансы», «Банковское дело», «Рынок ценных бумаг» (РЦБ), «Инвестиции в России», «Право и экономика», «СОЦИС», «Внешнеэкономический бюллетень», «Законодательство и экономика», «Коммерсантъ», «Маркетинг в России и за рубежом», «Менеджмент в России и за рубежом», «Общественные науки и современность», «Риск», «Россия и современный мир», «Страховое дело», «США и Канада: идеология, политика, экономика», «Управление персоналом», «Экономика и математические методы» и другие. А также еженедельные журналы и газеты, например, «Эксперт», «Деньги», «Финансовая газета», «Экономика и жизнь» и т.д.

Официальные сайты государственных структур РФ

Название	Официальный сайт
Официальный сайт правительства РФ	www.government.ru
Федеральная служба государственной статистики	www.gks.ru
Министерство РФ по налогам и сборам	www.nalog.ru
Минфин России	www.minfin.ru
Центральный банк РФ	www.cbr.ru
Министерство экономического развития и торговли	www.economy.gov.ru/wps/portal
Пенсионный фонд РФ	www.pfrmsk.ru

Информационные источники по мировой экономике

1. www.imd.ch – Ежегодник мировой конкурентоспособности.
2. www.weforum.org – Всемирный экономический форум.
3. www.info.worldbank.org/governance/beeps2002 – Обзор условий предпринимательской среды.
4. www.heritage.org – Индекс экономической свободы.
5. www.worldmarketsanalysis.com – Центр изучения мировых рынков.
6. www.freetheworld.com – Экономическая свобода в мире.
7. www.ein.com – Служба странового риска.
8. www.euromoneyplc.com – Рейтинги кредитоспособности стран.
9. www.alkearney.com – Индекс доверия FDI.
10. www.world-bank.org – Мировой банк.
11. www.ita.doc.gov – Департамент торговли США.
12. www.bis.org – Банк международных расчетов.
13. www.ilo.org – Международная организация труда.
14. www.wto.org – Всемирная торговая организация.
15. www.unicc.org/unctad – Конференция ООН по торговле и развитию.
16. www.iccwbo.org – Международная торговая палата.
17. <http://europa.eu.iat> – Европейский союз.
18. www.oecd.org – организация экономического сотрудничества и развития.
19. www.imf.org – МВФ.
20. www.iiecom/ – Институт международной экономики, Вашингтон.

Информационно-справочные и поисковые системы.

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru>.
2. Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru>.
3. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>.
4. Официальный сайт Минэкономразвития России. <http://www.economy.gov.ru>.
5. Официальный сайт Росстата. <http://www.gks.ru>.
6. Российский экономический Интернет-журнал. <http://www.e-rej.ru>.

7. Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент».
<http://ecsocman.edu.ru/net>.
8. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов».
9. Электронная библиотека экономической и деловой литературы.
<http://www.aup.ru/library>.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 805

Перечень основного оборудования:

- учебное оборудование: доска меловая, учебные столы, стулья, стол для преподавателя, мягкий стул;
- технические средства обучения: персональный компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, к Электронной библиотечной системе; мультимедийный проектор, переносной экран.

Выделены учебные места для обучающихся с ОВЗ.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Учебные стенды.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

Операционная система Windows 10 home edition

MS Office Online

Интернет-браузер Google Chrome

Аудитория для самостоятельной работы № 906

Перечень основного оборудования:

- учебное оборудование: учебные столы, стулья, стол для работы с печатными изданиями, стеллажи для печатных изданий.
- технические средства обучения: ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, к Электронной библиотечной системе.

Выделены учебные места для обучающихся с ОВЗ.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

Операционная система Windows 10 home edition

MS Office Online

Интернет-браузер Google Chrome

Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс

Место нахождения:

614002, Пермский край, г. Пермь, Свердловский район, ул. Чернышевского, д. 28.