

Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и  
бизнесе

Рабочая программа по дисциплине  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) подготовки  
**Менеджмент организации**

Квалификация:  
**Бакалавр**


Форма обучения  
**Очная/заочная**

Согласовано  
Руководитель ОПОП  
«Менеджмент»

  
Соломонова В.Н.

Утверждаю  
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением  
Учебно-методического совета  
 29 июня 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
инновационных технологий управления в  
государственной сфере и бизнесе  
7 февраля 2018 г., протокол № 8  
Зав. кафедрой  Фирова И.П.

Автор-разработчик:  
 Абанников В.Н.

Санкт-Петербург 2018

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины **Управление качеством** является подготовка бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент», и в формировании у бакалавров теоретических основ и практических знаний по организации управления качеством продукции на предприятиях, обеспечение владения общими принципами и основными положениями управления качеством продукции в условиях рыночной экономики с учетом передового отечественного и зарубежного опыта.

**Основные задачи** дисциплины «Управление качеством» связаны с освоением студентами:

- теоретических основ управления и обеспечения качеством, направленной на обеспечение конкурентоспособности организаций;
- методологических основ программ внедрения инновационных организационных изменений на основе всеобщего менеджмента качества;
- навыков по использованию методик разработки систем менеджмента качества на предприятии в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- навыков по моделированию бизнес-процессов и разработке бизнес-процессов в практической деятельности организаций в рамках создания системы менеджмента качества.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Управление качеством» для направления подготовки 38.03.02 – Менеджмент относится к дисциплинам вариативной части дисциплин программы бакалавриата.

Для освоения данной дисциплины, необходимо обладать базовыми знаниями, а также знать разделы дисциплин: «Психология», «Теория организации», «Правоведение», «Высшая математика», «Теория управления», «Документирование управленческой деятельности», «Коммуникации в управлении современным предприятием», «Этика делового общения», «Статистика», «Ин-

формационные технологии в экономике и управлении», "Инновационный менеджмент".

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины «Управление качеством» представлены в рамках предшествующих дисциплин. Так, обучающийся должен знать основные этапы развития менеджмента как науки и профессии, роли, функции и задачи менеджера в современной организации, уметь ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, владеть методами реализации основных управленческих функций.

Параллельно с дисциплиной «Управление качеством» изучаются: «Антикризисное управление», «Управление проектами». «Управление изменениями». «Инвестиционный менеджмент», «Управление рисками».

Дисциплина «Управление качеством» служит основой для преддипломной практики и подготовки и защиты ВКР.

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

<b>Код компетенции</b>	<b>Компетенция</b>
ПК-3	владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегий организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины «Управление качеством» обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы и современную практику управления и обеспечения

качества продукции (услуг) для обеспечения конкурентоспособности организации;

- эволюцию становления научного подхода управления качеством;
- современные методы и инструменты управления качеством;
- отечественные и международные законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятия в области качества;
- роль и значимость современных систем менеджмента качества в повышении качества;
- особенности стандартизации и сертификации как продукции, так и систем менеджмента качества.

Уметь:

- выявлять проблемы при анализе ситуаций в области качества, предлагать способы их решения;
- систематизировать и обобщать информацию в области качества продукции;
- разрабатывать и внедрять системы качества и поддерживать их работоспособность;
- использовать методы системного, экспертного и статистического анализа и контроля качества продукции;
- разрабатывать внутриорганизационные бизнес-процессы с целью повышения качества продукции;
- осуществлять сертификацию продукции и системы качества.

Владеть навыками:

- классификации, систематизации факторов и явлений, формирующих качество продукции, услуг, процессов и организации;
- планирования организационных изменений в процессе создания системы менеджмента качества
- по качественному и количественному контролю качества.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Управление качеством» сведены в таблицах 1-2.

**Таблица 1 – Результаты обучения**

<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
ПК-3	<p>Знать: теоретические основы стратегического анализа и современную практику управления качеством продукции (услуг) для обеспечения конкурентоспособности организации на основе современных систем менеджмента качества;</p> <p>Уметь: разрабатывать стратегии организации на основе создания и внедрения систем менеджмента качества, систематизации информации о качестве и сертификации системы качества организации.</p> <p>Владеть навыками: классификации, систематизации факторов и явлений, формирующих качество продукции, услуг, процессов и организации</p>
ОК-3	<p>Знать: современные методы и инструменты управления качеством; роль и значимость современных систем менеджмента качества в повышении качества;</p> <p>Уметь: использовать методы системного, экспертного и статистического анализа и контроля качества продукции;</p> <p>Владеть навыками: планирования организационных изменений в процессе создания системы менеджмента качества</p>

**Таблица 2 - Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания**

Уровень освоения компетенции	Результат обучения	Результат обучения
	ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	ПК-3 владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегий организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности.
минимальный	<p>Знает: методы управления качеством;</p> <p>Умеет: использовать методы контроля качества продукции;</p> <p>Владеет навыками: планирования организационных изменений</p>	<p>Знает: о роли стратегического анализа в обеспечении конкурентоспособности организации.</p> <p>Умеет: систематизировать информацию для разработки стратегии.</p> <p>Владеет навыками: определения факторов влияющих на качество и конкурентоспособность организации.</p>
базовый	<p>Знает: методы и инструменты управления качеством;</p> <p>Умеет: использовать методы экспертного анализа и контроля качества продукции;</p> <p>Владеет навыками: планирования организационных изменений</p>	<p>Знает: теоретические основы стратегического анализа для обеспечения конкурентоспособности организации на основе современных систем менеджмента качества.</p> <p>Умеет: систематизировать информацию о качества для сертификации системы качества организации.</p> <p>Владеет навыками: систематизировать факторы и явления, формирующие качество продукции в инновациях.</p>
продвинутый	<p>Знает: современные методы и инструменты управления качеством; роль и значимость современных систем менеджмента качества в повышении качества;</p> <p>Умеет: использовать методы системного, экспертного и статистического анализа и контроля качества продукции;</p> <p>Владеет навыками: планирования организационных изменений в процессе создания системы менеджмента качества</p>	<p>Знает: теоретические основы стратегического анализа и современную практику управления качеством продукции (услуг) для обеспечения конкурентоспособности организации на основе современных систем менеджмента качества;</p> <p>Умеет: разрабатывать стратегии организации на основе создания и внедрения систем менеджмента качества, систематизации информации о качества и сертификации системы качества организации.</p> <p>Владеет навыками: классификации, систематизации факторов и явлений, формирующих качество продукции, услуг, процессов и организации.</p>

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет для 2014, 2015, 2019 гг. набора 3 зачетные единицы – 108 часов

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий  
(в академических часах)  
2014 г. набора

Объем дисциплины	Всего часов	
	Заочная форма обучения	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:</b>	<b>16</b>	
в том числе:		
лекции	<b>8</b>	
практические занятия	<b>8</b>	
<b>Самостоятельная работа (СРС) – всего:</b>	<b>92</b>	
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)</b>	<b>Экзамен</b>	

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий  
(в академических часах) 2015 г. набора

Объем дисциплины	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:</b>	<b>68</b>	<b>16</b>
в том числе:		
лекции	<b>34</b>	<b>8</b>
практические занятия	<b>34</b>	<b>8</b>
<b>Самостоятельная работа (СРС) – всего:</b>	<b>40</b>	<b>92</b>
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий  
(в академических часах) 2019 г. набора

Объем дисциплины	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:</b>	<b>42</b>	<b>12</b>
в том числе:		

лекции	14	4
практические занятия	28	8
<b>Самостоятельная работа (СРС) – всего:</b>	<b>66</b>	<b>92</b>
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

#### 4.1. Структура дисциплины

##### Заочная форма обучения 2014 г. набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Курс	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятель- ная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемо- сти	Занятия в активной и интерактив- ной форме, час.	Формиру- емые компе- тенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
1	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	5	2	-	10	Тесты	2	ОК-3, ПК-3
2	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	5	2	2	12	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
3	Основные методы и инструменты управления качеством	5	-	2	12	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
4	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	5	-	2	10	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
5	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	5	-	2	10	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
6	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	5	-	-	12	Тесты		ОК-3, ПК-3
7	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	5	2	-	14	Тесты,		ОК-3, ПК-3



<b>8</b>	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>12</b>	Тесты		<b>ОК-3, ПК-3</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	экзамен	<b>10</b>	

**Очная форма обучения  
2015 г. набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
<b>1</b>	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	Тесты	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>2</b>	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>3</b>	Основные методы и инструменты управления качеством	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>4</b>	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>5</b>	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>6</b>	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	Тесты	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>7</b>	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практическо-	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	Тесты, задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>

	го применения							
<b>8</b>	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	Тесты		<b>ОК-3, ПК-3</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	экзамен	<b>14</b>	

**Заочная форма обучения  
2015 г. набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Курс	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
<b>1</b>	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	Тесты	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>2</b>	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>3</b>	Основные методы и инструменты управления качеством	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>4</b>	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>5</b>	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Тесты. задания	<b>2</b>	<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>6</b>	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	Тесты		<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>7</b>	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	Тесты,		<b>ОК-3, ПК-3</b>
<b>8</b>	Сертификация про-	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>12</b>	Тесты		<b>ОК-3, ПК-3</b>

	дукции и систем менеджмента качества							
	<b>ИТОГО</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>экзамен</b>	<b>10</b>	

**Очная форма обучения  
2019 г. набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
1	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	7	2	4	8	Тесты	2	ОК-3, ПК-3
2	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	7	2	4	8	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
3	Основные методы и инструменты управления качеством	7	2	4	8	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
4	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	7	2	4	8	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
5	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	7	2	4	8	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
6	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	7	2	4	8	Тесты	2	ОК-3, ПК-3
7	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	7	2	2	8	Тесты, задания	2	ОК-3, ПК-3
8	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	7		2	10	Тесты		ОК-3, ПК-3
	<b>ИТОГО</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>66</b>	<b>зачет</b>	<b>14</b>	

**Заочная форма обучения  
2019 г. набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Курс	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практич.	Самост. работа			
1	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	5		-	10	Тесты	2	ОК-3, ПК-3
2	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	5	2	2	12	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
3	Основные методы и инструменты управления качеством	5	-	2	12	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
4	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	5	-	2	10	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
5	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	5	-	2	10	Тесты. задания	2	ОК-3, ПК-3
6	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	5	-	-	12	Тесты		ОК-3, ПК-3
7	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	5	2	-	14	Тесты,		ОК-3, ПК-3
8	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	5			16	Тесты		ОК-3, ПК-3
	<b>ИТОГО</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>96</b>	<b>экзамен</b>	<b>10</b>	

**4.2. Содержание разделов дисциплины**

#### **4.2.1. Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях**

Управление качеством как вид управленческой и производственной деятельности, и учебная дисциплина. Место и роль дисциплины в подготовке экономистов-менеджеров. Предмет, задачи и содержание курса. Методологические основы и задачи учебной дисциплины и ее взаимосвязи с другими дисциплинами. Качество как фактор, охватывающий все стороны социально-экономической жизни общества. Подготовка специалистов в области качества в России и за рубежом.

Качество как философская категория. Формирование понятия «качество». Основные категории теории управления и теории управления качеством. Взаимосвязь философии качества и философии управления.

Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Основные критерии для оценки успешности деятельности предприятия. Понятие конкурентоспособности. Показатели конкурентоспособности (показатели внешнего формирования, показатели качества, экономические показатели). Оценка факторов, влияющих на качество и конкурентоспособность.

#### **4.2.1. Сущность управления качеством и программа организационных изменений**

Основные понятия качества. Менеджмент качества. Цели и задачи управления качеством. Модели управления качеством. Планирование качества. Обеспечение качества.

Уровни управления качеством в организации: административный и оперативный. Состав, содержание и характеристика функций управления качеством: политика и планирование качества, организация работ, мотивация и обучение персонала, контролинг качества и информация о качестве. Субъект, объект и функции управления качеством.

Становление научного подхода управления качеством. Отечественный подход в управлении качеством продукции. Роль и функции отдела технического

контроля (ОТК) на предприятии. Первоначальные системы качества в СССР (НОРМ, БИП, КАНАРСПИ, КП УКП и др.).

Опыт управления качеством за рубежом: в США, в Японии и в Европе. Международное сотрудничество в области качества. Национальные премии по качеству и их роль в повышении качества и конкурентоспособности продукции. Развитие и стимулирование в обществе «культуры качества».

#### **4.2.3. Основные методы и инструменты управления качеством**

Системный подход в управлении качеством. Основные принципы системы качества. Модели систем качества. Структура и функции систем качества. Элементы системы качества: циклы Э. Деминга, «петля качества». Состав нормативной документации систем качества.

Метод Тагучи в управлении качеством, «кружки качества», метод «точно в срок» (just-in-time).

Семь инструментов качества (статистические методы управления качеством на этапе производства): причинно-следственная схема К. Исикава, временной ряд, диаграмма Парето, диаграмма рассеяния, контрольные карты и др. Метод «6 сигм».

Новейшие инструменты качества (методы управления качеством на этапе проектирования): диаграмма сродства, диаграмма потоков, таблица Ганта, блок-схема и др. Развертывание функции качества (QFD). FMEA – анализ (анализ последствий и причин отказов).

#### **4.2.4. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества**

Международное сотрудничество в области качества. Создание условий для свободного движения товаров, как на внутреннем рынке, так и на внешнем рынке. Госстандарт России, его функции и основные задачи в области международного сотрудничества.

Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000: назначение, разработ-

ка, состав и структура. Краткая характеристика стандартов и основных элементов систем качества. Гармонизация национальных стандартов как инструмент развития международной торговли и сотрудничества. Постоянное совершенствование и пересмотр МС ИСО – 9000.

Международные организации по стандартизации (МЭК, ЕОК, ИЛАК, СЕН, СЕНЕЛЕК и др.). Стандартизация в рамках СНГ.

#### **4.2.5. Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов**

Роль и значимость менеджмента качества в управлении организацией. Внедрение методов управления качеством в управление организацией: реинжиниринг бизнес-процессов организации на основе процессного подхода управления качеством. Создание системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008.

Формирование интегрированной системы управления организацией на основе принципов ВУК (всеобщего управления качеством) – TQM (total quality management). Приемы и методы ВУК.

#### **4.2.6. Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества**

Политика и стратегия государства в области качества. Цели и задачи государства в регулировании проблем качества и конкурентоспособности продукции.

Законодательно - правовое и нормативное обеспечение качества продукции. Основные функции и цели, преследуемые в ходе выполнения работ по стандартизации. Законы Российской Федерации «О стандартизации» и «О защите прав потребителей». Госстандарт России. Нормативные документы и стандарты, действующие на территории России.

Метрологическое обеспечение качества продукции. Понятие метрологии. Государственный метрологический контроль. МС ИСО – 10012 по Требованиям

ям к качеству измерительного оборудования. Государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ). Эталон единицы физической величины. Уровни эталонов.

#### **4.2.7. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения**

Квалиметрия как наука, обеспечивающая количественную оценку качества продукции. Задачи и методы квалиметрии. Взаимосвязь квалиметрии и метрологии, и их различие.

Показатели качества продукции. Классификация показателей. Оценка уровня качества. Методы оценки уровня качества: измерительный, расчетный, регистрационный и др. Контроль качества. Виды контроля.

Факторы качества: объективные, субъективные и др.

#### **4.2.8. Сертификация продукции и систем качества**

Понятие, назначение, цели и виды сертификации (обязательная и добровольная). Роль сертификации продукции в обеспечении качества. Эволюция взаимоотношений между поставщиками и заказчиками в области качества.

Законодательные и нормативно - правовые документы РФ по сертификации. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Функции Госстандарта РФ. Сертификат соответствия. Знаки соответствия. Практика и порядок проведения сертификации. Схема сертификации. Виды испытаний.

Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации.

Сертификация систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества. Рекомендации МС ИСО – 9000. Организации, осуществляющие сертификацию. Европейская сеть по сертификации систем качества.

### **4.3. Практические занятия, их содержание**



№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1	1	Экспертная оценка внешних факторов влияющих на качество продукции	Решение задачи	ОК-3, ПК-3
2	2	Разработка блок-схемы организационных изменений на административном уровне управления качеством	Выполнение задания	ОК-3, ПК-3
3	3	7 инструментов качества (статистические методы управления качеством)	Решение задач	ОК-3, ПК-3
4	3	7 новых инструментов качества (экспертные методы повышения качества проектов)	Решение задач	ОК-3, ПК-3
5	4	Идентификация бизнес-процессов организации	Выполнение задания	ОК-3, ПК-3
6	5	Разработка диаграммы PDPC для этапов создания системы менеджмента качества в организации	Выполнение задания	ОК-3, ПК-3
7	7	Оценка квалиметрических показателей качества продукции	Решение задач	ОК-3, ПК-3
8	7	Выборочный отбор и контроль качества продукции	Решение задач	ОК-3, ПК-3

## **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **5.1. Текущий контроль**

#### **а) Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля**

Тесты для оценки текущей успеваемости студентов представлены в системе тестирования moodle и разбиты по темам дисциплины. Задания в тесте оцениваются разным числом баллов. Правильный ответ 1 балл, неправильный 0 баллов. Максимальное количество баллов в соответствии с количеством вопросов в тесте переводится в процент выполнения. Студенту необходимо набрать не менее 80%.

Пример тестовых заданий.

№ 1 (*один вариант*). Если контроль осуществляем путем контроля наличия дефектов, то это контроль по. . .

- а) альтернативным признакам,
- б) количественным признакам,
- в) органолептическим признакам,
- г) однородным признакам.

№ 2 (*один вариант*). Что означает это определение? – философская категория, которая выражает такую сторону предмета, которая обуславливает его различие или общность с другими предметами и обнаруживается в его отношении к ним.

- а) надежность;
- б) свойство;
- в) мера;
- г) характеристика.

№ 3 (*поставить в соответствующем порядке*). Поставьте правильно в эволюционном порядке основные фазы становления понятия «качество»

- а) этап планирования качеством;
- б) этап отбраковки;
- в) этап управления качеством;
- г) этап стандартного качества.

№ 4 (*выбрать один вариант*). Качество продукта это - ...

- а) это степень удовлетворения потребностей потребителей;
- б) это экономическая характеристика товара;
- в) это главное свойство товара, по которому определяется его цена;
- г) это оптимальное соотношение затрат и цены.

№ 5 (*один вариант*). Какая из перечисленных систем была разработана в СССР в последнюю очередь?

- а) БИП;
- б) КС УКП;
- в) СБТ;
- г) НОРМ

№ 6 (*один вариант*). Какой из законодательных актов принят в РФ для обеспечения качества продукции?

- а) Закон о безопасности потребительских товаров;
- б) Руководящие принципы для защиты интересов потребителей;
- в) Закон о защите прав потребителей;
- г) Закон о метрологической безопасности.

№ 7 (*один вариант*). В какой стране внедрена и в полной мере функционирует Тотальная система управления качеством ?

- а) США;
- б) Япония;
- в) Германия;
- г) Южная Корея.

№ 8 (*один вариант*). Совокупность потребительских свойств товара, определяющая его отличие от других аналогов по степени и уровню удовлетворения потребности покупателя и затратами на его приобретение и эксплуатацию - это...

- а) конкурентоспособность товара
- б) уровень удовлетворения потребителя
- в) качество товара
- г) рыночная характеристика товара

№ 9. (*один вариант*). Что из перечисленного является **внешним показателем** конкурентоспособности товара?

- а) показатель безопасности;
- б) расходы на эксплуатацию;
- в) колебание конъюнктуры;
- г) утилизация.

№ 10. (*один вариант*). По каким признакам осуществляется предварительная графическая оценка протекания технологического процесса?

- а) по показателю коэффициента асимметрии;
- б) по гистограмме с допуском;

в) по показателю коэффициента эксцесса;

г) по показателю медианы.

Контрольные задания представлены в учебно-методическом пособии по проведению практических занятий по дисциплине «Управление качеством». Выполненное студентом задание сдается на кафедру преподавателю для проверки. По результатам расчетов и ответов студента на вопросы преподаватель оценивает работу.

**Задание 1.** Провести экспертную оценку факторов внешней среды, оказывающих влияние на качество продукции, из предложенных вариантов и представить их в ранжированном виде по степени влияния. Перед формированием экспертной группы проверить уровень их согласованности. В заключении определить значимость среди первых трех факторов.

**Задание 2.** Разработать блок-схему организационных изменений на административном уровне управления качеством.

*Семь инструментов качества (задания 3 - 9):*

**Задание 3.** Построить схему причинно-следственных связей К. Исикава, влияющих на один из предложенных объектов анализа (выбрать свой вариант по номеру зачетной книжки):

**Задание 4.** Используя диаграмму Парето установить распределение факторов, вызывающих дефект изготовления масляного радиатора, по данным контроля партии продукции. Сделать выводы о значимости факторов.

**Задание 5.** Для проверки стабильности работы терморегулятора холодильной камеры в течение месяца проводились наблюдения за температурой воздуха внутри камеры. Используя данные наблюдений проанализировать работоспособность терморегулятора камеры, используемого для хранения продуктов питания. В заключении сделать выводы о работоспособности холодильной камеры, если оптимальная температура хранения продуктов питания колеблется в пределах 2 - 6° С.

**Задание 6.** Путем построения гистограммы, по данным наблюдений за температурой в холодильной камере, сделать предварительную оценку работо-

способности холодильной камеры, далее с помощью расчета основных статистических показателей подтвердить предварительные выводы.

**Задание 7.** В испытательной лаборатории были проведены 15 экспериментов по оценке качества горячего формования следа обуви. По данным результатов испытаний *установить наличие и тип связи* между временем формования и температурой матрицы, а также определить *оптимальную температуру нагрева матрицы*, если время формования, в соответствии с технологическим процессом занимает 15 – 17 сек.

**Задание 8.** Определить степень тесноты связи и составить уравнение регрессии между временем формования следа обуви и температурой матрицы. Согласно, составленного уравнения нарисовать теоретическую линию регрессии. По теоретической линии регрессии уточнить новую оптимальную температуру нагрева матрицы для времени формования 15 – 17 сек.

**Задание 9.** Построить серию контрольных карт по альтернативным и количественным данным.

***Семь новых инструментов качества (задание 10):***

**Задание 10.** Разработать примерный перечень этапов для обеспечения выполнения соответствующего внутриорганизационного процесса. Определить примерное время выполнения каждого этапа и составить стрелочную диаграмму (диаграмма Ганта).

**Задание 11.** Провести идентификацию рабочих процессов (бизнес-процессов) организации, построить базовую карту процессов и разработать диаграмму декомпозиции базовой карты процесса.

**Задание 12.** На основе стрелочной диаграммы внутриорганизационного процесса (диаграмма Ганта) разработать диаграмму процесса осуществления программы (PDPC).

**Задание 13.** Привести примеры количественных, физических и экспертных показателей качества, характеризующие продукцию по 11 показателям качества.

**Задание 14.** По данным контроля температуры воздуха в холодильной ка-

мере в течение 25 дней, выписать 20 значений (для нечетных вариантов – это случайная бесповторная выборка из генеральной совокупности, для четных – повторная случайная выборка). По этим данным для вероятностей 95 и 97%:

- рассчитать среднюю квадратическую и предельную ошибки выборки для соответствующего метода отбора;
- определить доверительные границы для генеральной средней.

**Задание 15.** Используя ранее рассчитанные статистические показатели определить необходимую численность выборки для бесповторной и повторной выборок при  $P=0,997$  ( $t=2,00$ ).

## **5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы**

В рамках самостоятельной работы студентам предлагаются вопросы для самоподготовки по всем темам

*Тема 1. Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях*

Определить роль и значимость управления качеством в процессе обеспечения конкурентоспособности организации. Изучить философские категории качества. Определить факторы конкурентоспособности организации.

### *Вопросы для самопроверки*

- 1) Место управления качеством в системе менеджмента;
- 2) Почему управление качеством выступает в двух аспектах – в производственном и в управленческом аспектах?
- 3) В чем заключается предмет и объект управления качеством?
- 4) В чем заключается философская категория понятия «качество»?
- 5) Как проявляется взаимосвязь теории управления и управления качеством?
- 6) Почему «мера» выступает как единство категорий качества и количества?
- 7) Исторический подход в толковании термина «качество»;
- 8) В чем особенность современного этапа развития теории управления ка-

чеством?

## *Тема 2. Сущность управления качеством и программа организационных изменений*

Следует изучить общефирменные принципы управления качеством. Уметь выявлять административные и оперативные уровни управления качеством. Изучить методологию системного подхода в управлении качеством. Понять подходы организационных изменений в процессе управления качеством.

### *Вопросы для самопроверки*

- 1) В чем заключается содержание политики качества предприятия?
- 2) Основные методы контроля качества на предприятии;
- 3) Назовите основные показатели качества продукции;
- 4) На основе каких признаков осуществляется классификация показателей качества продукции?
- 5) Определите объективные факторы, влияющие на качество продукции;
- 6) Когда в России появились первые стандарты, и какую область деятельности они затрагивали?
- 7) Перечислите основные этапы становления системного подхода в управлении качеством;
- 8) В чем заключается особенность развития управления качеством в США?
- 9) В чем проявляется особенность управления качеством в Японии?
- 10) Каковы современные подходы по управлению качеством в Европе?

## *Тема 3. Основные методы и инструменты управления качеством*

Следует актуализировать роль системного подхода в управлении качеством. Выучить идею цикла Деминга и концепции «петли качества». Изучить использование семи инструментов качества для контроля качества и семи новых инструментов качества для повышения качества проектных работ.

### *Вопросы для самопроверки*

- 1) Чем обусловлено становление системного подхода в управлении качеством?
- 2) Что понимается под циклом Деминга?

- 3) Из скольких частей состоит «петля качества»?
- 4) Чем обусловлено использование статистических методов в управлении качеством?
- 5) В чем различие между семи инструментами качества и новыми инструментами?
- 6) На каком принципе построен метод «6 сигм»?

*Тема 4. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества*

Изучить основные этапы становления системы международной стандартизации и сертификации. Определить международные организации по стандартизации в сфере качества продукции и систем менеджмента качества. Усвоить эволюция системы менеджмента качества в рамках ИСО 9000.

*Вопросы для самопроверки*

- 1) Чем обосновано международное сотрудничество в области качества?
- 2) Какие задачи стоят перед Госстандартом РФ в области международного сотрудничества в сфере управления качеством?
- 3) Когда была принята первая версия стандарта МС ИСО 9000?
- 4) Какой стандарт первой версии ИСО служит в качестве терминологического словаря?
- 5) Сколько версий МС ИСО 9000 опубликовано к настоящему времени?
- 6) Структурное отличие первой версии стандарта ИСО 9000 от последней версии стандарта;
- 7) В чем и как проявляется гармонизация национальных стандартов?

*Тема 5. Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов*

Следует изучить необходимость и значимость создания в организации системы менеджмента качества. Освоить все существующие СМК на основе международных стандартов.

*Вопросы для самопроверки*

- 1) Что такое система качества с точки зрения МС ИСО 9000?



- 2) Роль руководства в процессе разработки и внедрения системы качества на предприятии;
- 3) Этапы создания СМК.
- 4) Особенности этапа разработки и внедрения СМК.
- 5) Что такое проверка системы качества предприятия третьей стороной?
- 6) Что понимается под ВУК-TQM?

*Тема 6. Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества*

Изучить роль государства, направления и стратегии в области качества. Три основных стратегических направлений: нормативно-правовое, стимулирование организаций и стимулирование потребителей. Три краеугольных камня управления и контроля качества: метрология, стандартизация и сертификация.

*Вопросы для самопроверки*

- 1) В чем и как проявляется политика государства в области качества?
- 2) Определите цели и задачи государства в области управления качеством;
- 3) Перечислите основные законы Российской Федерации, регулирующие сферу управления качеством;
- 4) Что такое «метрология» и в чем разница между метрологией и квалиметрией?
- 5) Что понимается под Государственной системой обеспечения единства измерений?
- 6) Как осуществляется классификация эталонов единиц физической величины?
- 7) Назовите основные уровни эталонной базы.

*Тема 7. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения*

Изучить место квалиметрии в составе квалитологии. Структура квалиметрии. Значение количественной оценки параметров качества. Методы количественной оценки качества. Характеристики качества.

*Вопросы для самопроверки*

- 1) Назовите основные показатели качества продукции;
- 2) На основе каких признаков осуществляется классификация показателей качества продукции?
- 3) Определите объективные факторы, влияющие на качество продукции;
- 4) Чем обусловлено использование статистических методов в управлении качеством?
- 5) Что такое «квалиметрия», и каковы ее основные функции?

#### *Тема 8. Сертификация продукции и систем менеджмента качества*

Изучить что такое сертификация. Что является объектом сертификации. Основные нормативные документы в области сертификации. Изучить принципы сертификации. В чем особенности сертификации продукции и систем менеджмента качества.

#### *Вопросы для самопроверки*

- 1) Что понимается под термином «сертификация»?
- 2) Какие виды сертификации существуют?
- 3) В чем заключены предпосылки для введения сертификации продукции, услуг и систем качества в современных условиях?
- 4) Каковы цели сертификации?
- 5) Что является объектом (объектами) сертификации?
- 6) Основные формы сертификации.
- 7) В чем причина прохождения сертификации российскими предприятиями на соответствие требованиям МС ИСО 9000?

### **5.3. Промежуточный контроль: зачет.**

Изучение дисциплины завершается зачетом, проводимым в форме устного опроса или тестирования в СДО Moodle.

#### **Перечень вопросов к зачету:**

по дисциплине «Управление качеством»:

1. Два аспекта управления качеством: производственный и управленческий.
2. Предмет и объект управления качеством.

3. Основные философские категории качества.
4. Мера – единство категорий качества и количества.
5. Историческая эволюция формирования понятия качества. Фазы философии качества.
6. Этап «стандартного качества».
7. Становление системного подхода в управлении качеством.
8. Понятие конкурентоспособности (КСП). Уровни конкурентоспособности.
9. Показатели конкурентоспособности товара (внешние, показатели качества и экономические).
10. Факторы, формирующие КСП.
11. Особенности управления качеством в США, Японии и в Европе.
12. Системный подход в управлении качеством в СССР.
13. Становление современного менеджмента качеством.
14. Административные функции УК на предприятии.
15. Оперативные функции УК.
16. Виды контроля качества.
17. «Семь инструментов качества». Взаимосвязь инструментов качества.
18. Причинно-следственная схема К. Исикава.
19. Анализ технологического процесса. Инструменты.
20. Квалиметрия и квалиметрические показатели качества продукции.
21. Стандарты. Категории и уровни стандартов в РФ.
22. Обязательные и добровольные требования стандартов.
23. Объекты окружающей среды защищаемые обязательными требованиями.
24. Стандартизация. Цели стандартизации и взаимосвязь объектов стандартизации.
25. Метрология. Цели и назначение метрологии.
26. Уровни эталонной базы РФ.
27. Сертификация продукции. Формы сертификации.
28. Международная организация по стандартизации (ИСО).
29. Семейство международных стандартов ИСО 9000.

- 30.Процессный подход управления качеством.
- 31.Типы моделей систем качества.
- 32.Системы менеджмента качества (на основе ИСО 9000, EFQM и TQM).
- 33.Сравнительный анализ принципов ИСО, EFQM и TQM.
- 34.Элементы СМК ИСО 9000.
- 35.Обеспечение качества по СМК ИСО 9000.
- 36.Управление качеством по СМК ИСО 9000.
- 37.Петля качества и улучшение качества. Цикл Деминга.
- 38.Сертификация СМК ИСО 9000.
- 39.Этапы внедрения СМК в соответствии с ИСО 9000.
- 40.Этап разработки СМК по ИСО 9000.
- 41.Этап внедрения СМК по ИСО 9000.
- 42.Иерархия документов в СМК ИСО 9000.
- 43.Принципы управления качеством в соответствии с TQM-ВУК.
- 44.Интегрированная система управления предприятием.

### **Критерии формирования зачетных оценок:**

Оценку «ЗАЧТЕНО» заслуживает студент, демонстрирующий всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. А так же студент, имеющий полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «зачет» выставляется студентам, показавшим глубокие, исчерпывающие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, а также грамотном и логически стройном построении ответа. Кроме того, «ЗАЧТЕНО» выставляется студентам, показавшим наличие твердых,

достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО» выставляется студенту, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Также оценка «неудовлетворительно» ставится студентам при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины, а также, если уровень знаний студентов не соответствует предъявленным требованиям, что делает невозможным продолжение обучения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Абанников В.Н. Учебно-методическое пособие по проведению практических занятий по дисциплине «Управление качеством» для высших учебных заведений. – СПб.: изд. РГГМУ, 2013. – 56 с. ISBN 978-5-86813-339-8.  
[http://elibrshu.ru/files\\_books/pdf/rid\\_2857d4d22136454083364991f520b8d6.pdf](http://elibrshu.ru/files_books/pdf/rid_2857d4d22136454083364991f520b8d6.pdf).

2. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 224 с. – (Высшее образование: Бакалавриат), ISBN-online: 978-5-16-104598-5,  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=811149>.

3. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1,  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>.

### **б) дополнительная литература**

1. Абанников В.Н. Практикум по дисциплине «Управление качеством» для высших учебных заведений. – СПб.: изд. РГГМУ, 2012. – 40 с.

[http://elib.rshu.ru/files\\_books/pdf/rid\\_9c9b3cb6a4ef4a09af61b98c97aa95ee.pdf](http://elib.rshu.ru/files_books/pdf/rid_9c9b3cb6a4ef4a09af61b98c97aa95ee.pdf).

2. Абанников В.Н. Сборник учебно-методических комплексов для вузов. Инновационный менеджмент. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: изд. РГГМУ, 2015. – 199 с.

[http://elib.rshu.ru/files\\_books/pdf/rid\\_26e7707db55a4a0aa29d5dfde9e4f899.pdf](http://elib.rshu.ru/files_books/pdf/rid_26e7707db55a4a0aa29d5dfde9e4f899.pdf).

3. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=363520>.

4. Ржевская, С. В. Управление качеством: практикум [Электрон. ресурс]: учеб. пособие / С. В. Ржевская. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 288 с. – (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-333-6.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=469481>.

**в) программное обеспечение**

windows 7 48130165 21.02.2011

office 2010 49671955 01.02.2012

**г) профессиональные базы данных**

база данных Web of Science

база данных Scopus

электронно-библиотечная система eLibrary

**д) информационные справочные системы:**

<http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
---------------------	-----------------------------------

Лекции (темы №1-8)	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь.</p> <p>Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе.</p> <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.</p>
Практические занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.
Индивидуальные задания (решения задач и выполнение заданий)	<p>Поиск литературы и составление библиографии по теме заданий и задач.</p> <p>Знакомство с основной и дополнительной литературой.</p> <p>Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.</p>
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к экзамену и т.д.

**8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются:

- лекции-визуализации;
- для размещения учебных и методических материалов по дисциплине, а

также для проведения контрольно-проверочного тестирования по каждой теме используется программа Moodle;

- для проведения компьютерного тестирования используется программа Moodle;

- для работы с нормативно-правовыми актами в ходе практических занятий используется выход через Интернет на электронные ресурсы СПС Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>) или СПС Гарант (<http://www.garant.ru/>);

- организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке практическим занятиям и подбору необходимой литературы, помимо консультаций, осуществляется посредством электронной почты.

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Сущность управления качеством и программа организационных изменений	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Основные методы и инструменты управления качеством	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Рекомендации международных стандартов ИСО серии	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств;	windows 7 48130165 21.02.2011



9000 по обеспечению качества	применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант
Сертификация продукции и систем менеджмента качества	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012  <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> - КонсультантПлюс <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> - Гарант

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и са-

мостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом

учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

«Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе на 2019 / 2020 учебный год с изменениями (см. лист изменений)»

Протокол заседания кафедры инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе от 28.06.2019 № 12.

#### Лист изменений

Изменения, внесенные протоколом заседания кафедры инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе от 28.06.2019 № 12.

1. Часы контактной работы обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) для 2019 г. набора