

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

ФТД.03 Управление качеством

38.03.02 Менеджмент

Маркетинг

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Управление качеством» является приобретение студентами в области управления качеством, комплекса современных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен проводить маркетинговые исследования профессиональной деятельности	ПК-1.2 Анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет	<p>знает</p> <p>основных этапов эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развития управления качеством в России; основные понятий, категорий и подходов к управлению качеством; сути социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; моделей современных систем управления качеством; международных стандартов серии ИСО-9000; правовых механизмов управления качеством: сертификации продукции, стандартизации, закона о защите прав потребителей</p> <p>умеет</p> <p>использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; быть способным работать с информацией; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных; пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»</p> <p>владеет навыками</p> <p>владения простыми методами анализа и управления качеством; участия в разработке стратегии организации в области управления качеством; готовности нести ответственность за принятые управленческие решения; готовности</p>

		к кооперации с коллегами и работе в коллективе; владения культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения
--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной факультативной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 4 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Управление качеством» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Конкуренция и конкурентоспособность

Введение в профессиональную деятельность

Теория конкуренции

Освоение дисциплины «Управление качеством» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Преддипломная практика

Международный маркетинг

Маркетинг в социальных сетях

Рынки потребительских товаров

Управление конкурентоспособностью организации

Маркетинг в агробизнесе

Интернет-маркетинг

Экономический анализ маркетинговых решений

Конкурентный анализ

Нейромаркетинг

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	72/2	18	18		36		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				
практической подготовки		18	18		36		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	72/2			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций	
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа				
					Практические	Лабораторные					
1.	1 раздел. Управление качеством										
1.1.	Социальные и экономические основы качества	4	4	2	2		6	КТ 1	Устный опрос, Реферат	ПК-1.2	
1.2.	Эволюция методов обеспечения качества	4	4	2	2		6	КТ 1	Устный опрос, Задачи	ПК-1.2	
1.3.	Опыт управления качеством в зарубежных странах	4	4	2	2		6	КТ 1	Устный опрос, Задачи	ПК-1.2	
1.4.	Управление качеством в России	4	4	2	2		6	КТ 2	Устный опрос, Задачи	ПК-1.2	
1.5.	Всеобщее управление качеством	4	4	2	2		2	КТ 2	Устный опрос, Реферат	ПК-1.2	
1.6.	Стандартизация в управлении качеством в России	4	4	2	2			КТ 2	Устный опрос, Задачи	ПК-1.2	
1.7.	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	4	4	2	2		6	КТ 3	Устный опрос, Задачи	ПК-1.2	
1.8.	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	4	2	2			2	КТ 3	Устный опрос, Реферат	ПК-1.2	
1.9.	Сертификация в управлении качеством	4	6	2	4		2	КТ 3	Устный опрос, Задачи	ПК-1.2	
	Промежуточная аттестация		За								
	Итого		72	18	18		36				
	Итого		72	18	18		36				

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Социальные и экономические основы качества	Социальные и экономические основы качества	2/2
Эволюция методов	Эволюция методов обеспечения качества	2/-

обеспечения качества		
Опыт управления качеством в зарубежных странах	Опыт управления качеством в зарубежных странах	2/2
Управление качеством в России	Управление качеством в России	2/-
Всеобщее управление качеством	Всеобщее управление качеством	2/-
Стандартизация в управлении качеством в России	Стандартизация в управлении качеством в России	2/-
Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	2/-
Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	2/-
Сертификация в управлении качеством	Сертификация в управлении качеством	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Социальные и экономические основы качества	Социальные и экономические основы качества	Пр	2/2/2
Эволюция методов обеспечения качества	Эволюция методов обеспечения качества	Пр	2/-/2
Опыт управления качеством в зарубежных странах	Опыт управления качеством в зарубежных странах	Пр	2/2/2
Управление качеством в России	Управление качеством в России	Пр	2/-/2
Всеобщее управление качеством	Всеобщее управление качеством	Пр	2/-/2
Стандартизация в управлении качеством в России	Стандартизация в управлении качеством в России	Пр	2/-/2
Международная стандартизация в управлении	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы	Пр	2/-/2

качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	качества		
Сертификация в управлении качеством	Сертификация в управлении качеством	Пр	4/-/4
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Социальные и экономические основы качества	6
Эволюция методов обеспечения качества	6
Опыт управления качеством в зарубежных странах	6
Управление качеством в России	6
Всеобщее управление качеством	2
Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	6
Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	2

Сертификация в управлении качеством	2
-------------------------------------	---

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Управление качеством».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (реферат, задачи) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Социальные и экономические основы качества . Социальные и экономические основы качества	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5, Л3.6, Л3.7
2	Эволюция методов обеспечения качества . Эволюция методов обеспечения качества	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7
3	Опыт управления качеством в зарубежных странах. Опыт управления качеством в зарубежных странах	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7
4	Управление качеством в России. Управление качеством в России	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7
5	Всеобщее управление качеством. Всеобщее управление качеством	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7
6	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества. Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7
7	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом . Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7

8	Сертификация в управлении качеством. Сертификация в управлении качеством	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10	Л2.1, Л2.2	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.5, Л3.6, Л3.7
---	--	---	------------	------------------------------------

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.2:Анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет	Интернет-маркетинг						x		
	Конкурентный анализ						x		
	Конкуренция и конкурентоспособность		x						
	Маркетинг в социальных сетях							x	
	Маркетинговые исследования и рыночная аналитика				x				
	Преддипломная практика								x
	Производственная практика				x		x		
	Теория конкуренции		x						
	Управление конкурентоспособностью организации								x

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов	
4 семестр			
КТ 1	Устный опрос	0	
КТ 1	Реферат	0	
КТ 1	Задачи	10	
КТ 2	Устный опрос	0	
КТ 2	Реферат	0	
КТ 2	Задачи	10	
КТ 3	Устный опрос	0	
КТ 3	Реферат	0	
КТ 3	Задачи	10	
Сумма баллов по итогам текущего контроля		30	
Посещение лекционных занятий		20	
Посещение практических/лабораторных занятий		20	
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30	
Итого		100	
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
4 семестр			
КТ 1	Устный опрос	0	
КТ 1	Реферат	0	
КТ 1	Задачи	10	2 теоретических вопроса - по 3 балла каждый, 1 задача-4 балла
КТ 2	Устный опрос	0	
КТ 2	Реферат	0	
КТ 2	Задачи	10	2 теоретических вопроса - по 3 балла каждый, 1 задача-4 балла
КТ 3	Устный опрос	0	
КТ 3	Реферат	0	
КТ 3	Задачи	10	2 теоретических вопроса - по 3 балла каждый, 1 задача-4 балла

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Управление качеством» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Управление качеством»

Вопросы к зачету

1. Философские основы категории «качество»
2. Современные подходы к определению содержания категории «качество»
3. Содержание категорий «социальное качество» и «качество жизни»
4. Цели и средства, которые их оправдывают
5. Качество: революция, которая началась в головах
6. Развитие философии качества в российской империи, СССР и Российской Федерации
7. Эволюция методов обеспечения качества
8. Управление качеством в США
9. Управление качеством в Японии
10. Управление качеством в Европе
11. Менеджмент качества в России
12. Развитие и становление элементов менеджмента качества в России
13. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях
14. Системный подход к управлению качеством
15. Опыт организации работы групп качества в России
16. Всеобщее управление качеством
17. Содержание концепции всеобщего управления качеством
18. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов
19. ИСО серии 9000
20. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки компаний по критериям национальных премий по качеству
21. Стандартизация в управлении качеством в России
22. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации
23. Государственное управление стандартизацией
24. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
25. Стандартизация в странах СНГ
26. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
27. Организационно-правовые основы метрологии
28. Система обеспечения единства измерений
29. Международные метрологические организации
30. Сертификация в управлении качеством
31. Сертификация продукции и ее цели
32. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
33. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации
34. Маркировка товаров
35. Европейская модель управления качеством EFQM

Темы для рефератов

1. Понятие качества.
2. Экономические аспекты качества.
3. Классификация затрат на качество.
4. Экономическая эффективность улучшения качества.
5. Традиционные методы обеспечения качества.
6. Концепции управления качеством.
7. Система «бездефектного труда».
8. Опыт организации работы групп качества в России
9. Всеобщее управление качеством
10. Содержание концепции всеобщего управления качеством

11. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов
12. ИСО серии 9000
13. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки компаний по критериям национальных премий по качеству
14. Стандартизация в управлении качеством в России
15. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации
16. Государственное управление стандартизацией
17. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
18. Стандартизация в странах СНГ
19. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
20. Организационно-правовые основы метрологии
21. Система обеспечения единства измерений
22. Международные метрологические организации
23. Сертификация в управлении качеством
24. Сертификация продукции и ее цели
25. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
26. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации
27. Маркировка товаров
28. Европейская модель управления качеством EFQM

Типовые контрольная точка № 1

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1. Социальные и экономические основы качества

1. Дайте определение термина «качество» из международного стандарта ИСО 8402 (ИСО — Международная организация по стандартизации).
2. Дайте определение термина «социальное управление».
3. Дайте определение термина «система качества».
4. В чем состоит различие международных терминов «управление качеством», «административное управление качеством», «всеобщее руководство качеством», «всеобщее управление качеством»?
5. Дайте пример философского определения категории «качества».
6. Чем отличаются термины «процесс», «деятельность», «работа» от терминов «продукция», «услуга»?

Тема 2. Эволюция методов обеспечения качества

1. Принципы и функции управления качеством.
2. Содержание современных подходов к управлению качеством.
3. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике.
4. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

Тема 3. Опыт управления качеством в зарубежных странах

Типовые практико-ориентированные задачи

Задача 1. Рассчитайте количественную оценку конкурентоспособности продукции. (4 балла)

Условие: Промышленная организация на основе своих производственных мощностей может выпускать следующие товары: P1, P2, P3, P4, P5. Аналогичная продукция P1', P2', P3', P4', P5' выпускается конкурирующими организациями. Интегральный показатель конкурентоспособности соответствующих товаров характеризуется: ОКС1 – 0,172; ОКС2 – 0,176; ОКС3 – 0,218; ОКС4 – 0,245 и соответственно у товаропроизводителей-конкурентов: ОКС1' – 0,182; ОКС2' – 0,186; ОКС3' – 0,216; ОКС4' – 0,29.

Задача 2. (4 балла)

Определить интегральный показатель относительной конкурентоспособности товара и оценить возможности включения его в план производства, если уровень доверия параметра УД1 – 0,85; УД2 – 0,64; УД3 – 0,58; УД4 – 0,93. Соответственно на предприятии-конкуренте УД1' – 0,88; УД2' – 0,58; УД3' – 0,59, УД4' – 0,9.

Задача 3. (4 балла)

Имеются данные о качестве производимого заводом дизельного топлива

Показатель	По техническим условиям	Фактически
------------	-------------------------	------------

Теплотворная способность, %	41868	43124,04
-----------------------------	-------	----------

Содержание серы, %	2	1,6
--------------------	---	-----

Типовые контрольная точка № 1

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1. Социальные и экономические основы качества

1. Дайте определение термина «качество» из международного стандарта ИСО 8402 (ИСО — Между- народная организация по стандартизации).
2. Дайте определение термина «социальное управление».
3. Дайте определение термина «система качества».
4. В чем состоит различие международных терминов «управление качеством», «административное управление качеством», «всеобщее руководство качеством», «всеобщее управление качеством»?
5. Дайте пример философского определения категории «качества».
6. Чем отличаются термины «процесс», «деятельность», «работа» от терминов «продукция», «услу- га»?

Тема 2. Эволюция методов обеспечения качества

1. Принципы и функции управления качеством.
2. Содержание современных подходов к управлению качеством.
3. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зару- бежной практике.
4. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

Тема 3. Опыт управления качеством в зарубежных странах

Типовые практико-ориентированные задачи

Задача 1. Рассчитайте количественную оценку конкурентоспособности продукции. (4 балла)

Условие: Промышленная организация на основе своих производственных мощностей может выпускать следующие товары: P1, P2, P3, P4, P5. Аналогичная продукция P1', P2', P3', P4', P5' выпускается конкурирующими организациями. Интегральный показатель конкурентоспособности соответствующих товаров характеризуется: ОКС1 – 0,172; ОКС2 – 0,176; ОКС3 – 0,218; ОКС4 – 0,245 и соответственно у товаропроизводителей-конкурентов: ОКС1' – 0,182; ОКС2' – 0,186; ОКС3' – 0,216; ОКС 4' – 0,29.

Задача 2. (4 балла)

Определить интегральный показатель относительной конкурентоспособности товара и оценить возможности включения его в план производства, если уровень доверия параметра УД1 – 0,85; УД2 – 0,64; УД3 – 0,58; УД4 – 0,93. Соответственно на предприятии-конкуренте УД1' – 0,88; УД2' – 0,58; УД3' – 0,59, УД4' – 0,9.

Задача 3. (4 балла)

Имеются данные о качестве производимого заводом дизельного топлива

Показатель	По техническим условиям	Фактически
------------	-------------------------	------------

Теплотворная способность, %	41868	43124,04
-----------------------------	-------	----------

Содержание серы, %	2	1,6
--------------------	---	-----

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

Л1.1 Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130492>

Л1.2 Серенков П. С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества [Электронный ресурс]:моногр.. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 491 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1018283>

Л1.3 Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=1091808>

Л1.4 сост.: Е. Г. Сергиенко ; СтГАУ Менеджмент:учеб. пособие для самостоят. работы студентов экон. направления подготовки (квалификация - бакалавр) очная форма. - Ставрополь: Секвойя, 2016. - 2,02 МБ

Л1.5 Назаренко А. В., Запорожец Д. В., Кенина Д. С., Черникова Л. И., Бабкина О. Н. Производственный менеджмент:учеб. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2017. - 3,99 МБ

Л1.6 сост.: А. В. Назаренко, О. Н. Бабкина, Д. С. Кенина, М. В. Коршикова, И. Г. Свистунова ; Ставропольский ГАУ Менеджмент и управление проектами в сельском хозяйстве:учеб. пособие. - Ставрополь, 2019. - 544 КБ

Л1.7 сост.: А. В. Назаренко, О. Н. Бабкина, Д. С. Кенина, И. Г. Свистунова, М. В. Коршикова ; Ставропольский ГАУ Менеджмент АПК:учеб. пособие. - Ставрополь, 2019. - 958 КБ

Л1.8 сост.: А. В. Назаренко, О. Н. Бабкина, Д. С. Кенина, Д. В. Запорожец, А. П. Исаенко ; Ставропольский ГАУ Кросс-культурные коммуникации в менеджменте:учеб. пособие. - Ставрополь, 2019. - 2,08 МБ

Л1.9 Беликова И. П. Стратегический менеджмент:учеб. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2021. - 1,95 МБ

Л1.10 Левушкина С. В. Инновационный менеджмент:учеб.-метод. пособие для организации самостоятельной работы студентов направления Менеджмент профиль «Управление бизнесом». - Ставрополь, 2023. - 487 КБ

дополнительная

Л2.1 Мазур И. И., Шапиро В. Д. Управление качеством:учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Упр. качеством". - М.: Омега-Л, 2007. - 400 с.

Л2.2 Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством:учебник для студентов вузов по экон. специальностям. - Москва: ИНФРА-М, 2008. - 212 с.

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 224 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=375832>

Л3.2 Алтухова Л. А. Методические указания по написанию реферата по дисциплине "Социальный менеджмент":направления 35.04.04 - Агрономия. - Ставрополь, 2017. - 371 КБ

Л3.3 Левушкина С. В. Основы проектного менеджмента:учеб. пособие для программы прикладного бакалавриата. - Ставрополь, 2017. - 5,07 МБ

ЛЗ.4 Левушкина С. В., Свистунова И. Г. Инновационный менеджмент: учеб. пособие по направлению 38.03.02 "Менеджмент". - Ставрополь: Секвойя, 2021. - 1,98 МБ

ЛЗ.5 Кенина Д. С. Кросс-культурный менеджмент: учеб. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2022. - 2,20 МБ

ЛЗ.6 Сергиенко Е. Г. Менеджмент: учеб. пособие для самостоят. работы студентов экон. направления подготовки. - Ставрополь: Секвойя, 2022. - 3,23 МБ

ЛЗ.7 Левушкина С. В. Производственный менеджмент: учеб.-метод. пособие для организации самостоят. работы студентам направления Менеджмент профиль «Управление бизнесом». - Ставрополь, 2023. - 612 КБ

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	ЭБС "Znanium ": Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.- Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=336613	http://znanium.com/bookread2.php?book=336613

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к практическим занятиям.

Практическое занятие – это академическая форма активного усвоения знаний и формирования практических умений, навыков в самостоятельной подготовке и непосредственно на занятии.

Специфика изучения дисциплины «Управление качеством» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, тестированию, технологическому диктанту, контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий. Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, тестовых заданий, решений практико-ориентированных задач по теоретическому курсу дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации		
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

	Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
	Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Автор (ы)

_____ доц. , кэн Сергиенко Екатерина Геннадьевна

Рецензенты

_____ доц. , кэн Тенищев Александр Владимирович

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» рассмотрена на заседании Кафедра менеджмента и устойчивого развития территорий протокол № 24 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Заведующий кафедрой _____ Звягинцева Ольга Сергеевна

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 2 от 22.04.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Руководитель ОП _____