

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научно-методической
и учебной работе

Е.И.Скафа

«22» апреля 2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

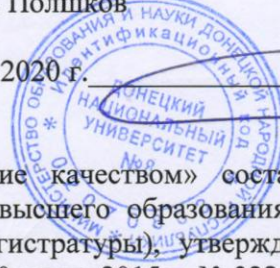
| | |
|--|--|
| Укрупненная группа направлений подготовки и специальностей | <i>38.00.00 Экономика и управление</i> |
| Направление подготовки | <i>38.04.02 Менеджмент</i> |
| Магистерская программа | <i>Интегрированная логистика</i> |
| Программа подготовки | <i>Академическая магистратура</i> |
| Квалификация | <i>Магистр</i> |
| Форма обучения | <i>Очная, заочная</i> |

Донецк 2020

УТВЕРЖДАЮ:

И. о. декана экономического факультета
Ю. Н. Полшков

21.04.2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 марта 2015 г. № 322 (с изменениями и дополнениями от 13 июля 2017 г.);

Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. №567); учебного плана и основной образовательной программы «Интегрированная логистика», направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры маркетинга и логистики

Н.Е. Чицова

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики

Протокол № 8а от «15» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой

Т. В. Ибрагимхалилова

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией экономического факультета

Протокол № 8 от «20» апреля 2020 г.

Председатель УМК

Е. Н. Стрелина

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к циклу базовой части образовательной программы. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые *предшествующими* дисциплинами – реверсивная логистика, корпоративная логистика, управление экономической безопасностью, управление конфликтами и логистическая координация и *сопутствующими* – корпоративная логистика, менеджмент организаций, логистика сетевой торговли, управление конфликтами и логистическая координация. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины «Управление качеством», используются при написании выпускной квалификационной работы.

Структура дисциплины

| | | |
|--|--|----|
| Направление подготовки | 38.04.02 Менеджмент | |
| Магистерская программа | Маркетинг Интегрированная логистика | |
| Программа подготовки | Академическая магистратура | |
| Квалификация | Магистр | |
| Количество содержательных модулей (тем) | 2 (8) | |
| Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы | Базовая часть | |
| Формы контроля | Модульный контроль, экзамен в 3-м семестре | |
| Показатели трудоемкости | очная Форма обучения заочная | |
| | | |
| Количество зачетных единиц | 2 | 2 |
| Год подготовки | 2 | 2 |
| Семестр | 3 | - |
| Количество часов | 72 | 72 |
| - лекционных | - | - |
| - практических | 28 | 6 |
| - лабораторных | - | - |
| - самостоятельной работы | 44 | 66 |
| в т.ч. индивидуальное задание | - | - |
| Недельное количество часов, т.ч. | 4 | × |
| аудиторных | 2 | × |
| самостоятельной работы студента | 2 | × |

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Управление качеством» - формирование у студентов знаний и профессиональных навыков в области управления качеством на предприятии, которые они смогут использовать в своей будущей работе.

Задачи: сформировать знания о подходах к управлению качеством систем и продукции в организации, о современной концепции качества; овладеть приемами и навыками оценки состояния организации с точки зрения управления качеством; изучить эволюцию методов обеспечения качества в организации, основные методы контроля и

управления качеством; овладеть механизмом управления качеством в организации; приобрести практические навыки в области управления качеством; получить необходимые знания для того, чтобы иметь представление об особенностях проведения сертификации в РФ и других странах; формировать знания в области управления качеством.

Требования к результатам освоения дисциплины: процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО РФ по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент и основной образовательной программой высшего образования направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (Магистерская программа: Маркетинг, Интегрированная логистика):

| общекультурных (ОК): | |
|---|---|
| ОК-2 | готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения |
| ОК-3 | готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала |
| общепрофессиональных (ОПК): | |
| ОПК-3 | способностью проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования |
| профессиональных (ПК): | |
| аналитическая деятельность: | |
| ПК-4 | способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес – процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения |
| научно - исследовательская деятельность: | |
| ПК-6 | способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями |
| ПК-7 | способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада |

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- базовые понятия управления качеством, их сущность, взаимосвязь и взаимообусловленность;
- эволюцию методов обеспечения качества в организации;
- основы современных подходов к управлению качеством в организации;
- современную концепцию качества;
- механизм управления качеством в организации;
- особенности проведения сертификации;
- основные методы контроля и управления качеством.

уметь:

- использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании);
- использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и продукции;
- применять практические навыки по оценке затрат на качество;
- выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии;

- использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач в области управления качеством;
- систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качеством, редактировать, реферировать и рецензировать тексты профессионального содержания в сфере менеджмента;
- анализировать процессы управления качеством в системе международного бизнеса.

владеть:

- приемами оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения управления качеством;
- навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством;
- методами, основными приемами исследовательской деятельности в области управления качеством;
- способностью поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в области управления качеством;
- компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности.

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Дисциплина «Управление качеством» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа студента.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении практических занятий для обсуждения материала используются мультимедийные презентации, а так же раздаточные материалы.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, деловые игры), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно - рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение.

В учебном процессе используются интернет - ресурсы по данному курсу; рассматриваются задачи, максимально приближенных к конкретным практическим ситуациям, тесты; самостоятельная работа; контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает подготовку к практическим занятиям, подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем, изучение учебной и методической литературы, аннотаций статей, подготовку и защиту результатов собственных научных исследований.

Тематический план дисциплины «Управление качеством»

| Темы | Вопросы темы |
|--|--|
| Содержательный модуль 1. Качество как объект управления | |
| Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции | 1.1. Предмет и задачи курса. 1.2. Определение понятия качество. 1.3 Многоаспектность качества 1.4. Конкурентоспособность, качество и себестоимость 1.5. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе |
| Тема 2. Система управления качеством | 2.1. Качество как объект управления. 2.2. Система управления качеством продукции 2.3. Схема механизма управления качеством продукции |

| | |
|--|---|
| продукции | 2.4. Классификация факторов, влияющих на качество продукции 2.5. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции |
| Тема 3. Эволюция подходов к управлению качеством | 3.1. Становление и развитие менеджмента качества 3.2. Основные этапы развития систем качества 3.3 Фаза отбраковки 3.4. Фаза контроля качества 3.5. Фаза управления качеством 3.6. Фаза менеджмента качества 3.7. Фаза качества среды* |
| Тема 4. Международный опыт управления качеством продукции | 4.1. Российский опыт управления качеством 4.2. Японский опыт управления качеством 4.3. Опыт управления качеством в США 4.4. Европейский опыт управления качеством 4.5. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества* |
| Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством | |
| Тема 5. Методологические основы управления качеством | 5.1. Процесс управления качеством 5.2. Оценка уровня качества продукции 5.3. Этапы оценки уровня качества продукции 5.4. Показатели качества продукции 5.5. Методы определения значений показателей качества продукции 5.6. Методы оценки уровня качества продукции* |
| Тема 6. Стандартизация и сертификация в управлении качеством | 6.1. Стандартизация. Организационно-правовые основы стандартизации 6.2. Сертификация продукции и систем качества 6.3. Международная практика сертификации |
| Тема 7. Концепция общего управления качеством TQM | 7.1. Сущность TQM 7.2. Цель и принципы TQM 7.3. Внедрение TQM в организации 7.4. Премии в области системы качества |
| Тема 8. Аудит и документация качества продукции | 8.1. Аудит системы качества 8.2. Документация системы качества |

*- вопросы или темы, выносимые на самостоятельное изучение студентом

Структура дисциплины «Управление качеством» по видам учебной деятельности

[illegible]

| | | | | | | | | |
|--|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции | 9 | - | 2 | 7 | 9 | - | - | 9 |
| Тема 2. Система управления качеством продукции | 9 | - | 4 | 5 | 9 | - | 2 | 7 |
| Тема 3. Эволюция подходов к управлению качеством | 9 | - | 4 | 5 | 9 | - | - | 9 |
| Тема 4. Международный опыт управления качеством продукции | 9 | - | 4 | 5 | 9 | - | 2 | 7 |
| Итого по содержательному модулю 1 | 36 | | 14 | 22 | 36 | - | 4 | 32 |
| Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством | | | | | | | | |
| Тема 5. Методологические основы управления качеством | 9 | - | 4 | 5 | 9 | - | - | 9 |
| Тема 6. Стандартизация и сертификация в управлении качеством | 9 | - | 4 | 5 | 9 | - | 2 | 7 |
| Тема 7. Концепция общего управления качеством TQM | 9 | - | 4 | 5 | 9 | - | - | 9 |
| Тема 8. Аудит и документация качества продукции | 9 | - | 2 | 7 | 9 | - | - | 9 |
| Итого по содержательному модулю 2 | 36 | | 14 | 22 | 36 | - | 2 | 34 |
| Всего | 72 | - | 28 | 44 | 72 | - | 6 | 66 |

4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Содержательный модуль 1. Качество как объект управления

1. Сущность качества и управление им.
2. Наука о качестве продукции: предмет, основные направления.
3. Менеджмент качества. Концепции менеджмента качества.
4. Понятие качества. Динамика понятия «качество».
5. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности.
6. Сущность качества. Качество как экономическая категория.
7. Значение качества в повышении эффективности функционирования предприятия.
8. Системный подход к управлению качеством продукции.
9. Качество как объект управления: принципы, методы, функции.
10. Качество как объект управления: механизм управления качеством.
11. Качество и конкурентоспособность.
12. Тотальное управление качеством. Понятие TQM. Возникновение TQM.
13. Цели и принципы TQM. Составляющие TQM.
14. Правовое обеспечение управления качеством продукции.
15. Факторы, влияющие на качество продукции.
16. Единая система управления качеством продукции.
17. Основные методы управления качеством.

18. Классификация показателей качества продукции. Управление качеством услуг.
19. Модель качества. Петля (спираль) качества.
20. Понятие политики в области качества. Разработка и значение политики в области качества.
21. Содержание оценки качества продукции. Методы оценки качества продукции.
22. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
23. Статистические методы управления качеством продукции.
24. Показатели качества продукции.
25. Стадии формирования качества. Требования к качеству продукции.
26. Зарубежный опыт управления качеством продукции.

Содержательный модуль 2.

Методологические основы управления качеством

27. Роль технического регулирования и стандартизации в повышении качества продукции.
28. Правовые основы технического регулирования и стандартизации.
29. Категории и виды стандартов. Термины в области стандартизации.
30. Международные и национальные организации по стандартизации.
31. Международные стандарты ISO 14000, QS 9000.
32. Международные организации по стандартизации ISO.
33. Сертификация продукции и систем качества.
34. Правовое обеспечение сертификации. Виды и формы сертификации.
35. Порядок проведения сертификации и схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции и услуг. Требования.
36. Порядок (процедура) проведения сертификации систем качества и производства.
37. Идентификация, классификация и кодирование объектов.
38. Маркировка продукции. Требования к маркировке продукции..
39. Метрология и её роль в управлении качеством продукции.
40. Управление качеством в европейских странах.
41. Управление качеством продукции в США.
42. Управление качеством продукции в Японии.
43. Характеристика стандартов ИСО серии 9000.
44. Роль персонала в управлении качеством.
45. В чем суть маркетингового подхода в управлении качеством продукции?
46. Перечислите этапы системы управления качеством.
47. Что такое «Петля качества» и в чем ее предназначение?
48. Чем отличается «Петля качества» от «Спирали качества»?
49. Каково содержание цикла Деминга?
50. Что вы понимаете под управлением качеством продукции?
51. В чем состоит главная идея методологии управления качеством продукции?
52. Раскройте содержание этапов управления качеством продукции?
53. Проведите анализ определения термина «Система управления качеством продукции»?
54. Из каких подсистем состоит общая система управления качеством? Дайте характеристику каждой подсистеме.

5. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа: Маркетинг, Интегрированная логистика

Форма обучения: очная, заочная

Семестр: третий

Учебная дисциплина: Управление качеством

Модульная контрольная работа № п**I. Теоретический вопрос:**

1. Охарактеризуйте процесс управления качеством как специализированный вид управленческой деятельности.
2. Дайте сравнительную характеристику подходов к управлению качеством США, Японии, странах Европы.
3. Приведите классификацию и дайте общую характеристику «семи инструментов контроля качества».

II. Тестовый контроль:

1. «Качество товара представляет собой абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам»:

1. Принадлежит Дж. Джурану.
2. Принадлежит К. Исикаве.
3. Принадлежит Дж. Харрингтону.
4. Принадлежит Э. Демингу.
5. Принадлежит У. Шухарту.

2. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству – это:

1. Система менеджмента качества.
2. Политика в сфере качества.
3. Проект.
4. Менеджмент качества.
5. Круг качества.

3. Для какого этапа эволюции работ по качеству характерно создание на предприятиях самостоятельных служб технического контроля со штатными контролерами:

1. Этап индивидуального контроля.
2. Цеховой контроль качества.
3. Этап приемочного контроля.
4. Этап статистического контроля.
5. Этап комплексного управления качеством.

4. Полное соблюдение в технических документах требований действующих стандартов, использование в изделиях при проектировании стандартных и унифицированных элементов, является целью:

1. Сертификации.
2. Нормоконтроля.
3. Аудита.
4. Метрологического обеспечения.
5. Лицензирования.

5. Проверка, проводимая внешней независимой организацией с целью сертификации – это:

1. Аудит первой стороной (внутренний аудит).
2. Аудит второй стороной.
3. Аудит третьей стороной.
4. Ревизия.
5. Обследование.

6. Что является ключевым понятием МС серии ISO 14000:

1. Система экологического менеджмента (СЭМ) в организации.
2. Инструменты экологического контроля.
3. Инструменты экологической оценки.
4. Стандарты, ориентированные на продукцию.
5. Стандарты, ориентированные на процесс.

III. Дайте определение терминам:

- петля качества;
- концепция UQM (англ. Universal Quality Management);
- концепция Дома качества (Quality House);
- комплексный метод оценивания качества продукции.
- стандартизация.

IV. Подберите подходящие термины к следующим определениям:

- деятельность, заключающаяся в установлении положений для всеобщего и многократного применения в отношении имеющихся или возможных задач с целью достижения оптимальной степени упорядочения в определенной сфере, результатом которой является повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению, устранение барьеров в торговле и содействие научно-техническому сотрудничеству;
- документированная деятельность, проводится для получения путем проверенной и оценки объективных доказательств того, что элементы системы качества, которые применяются, отвечают ей, что она развивается, документируется и эффективно используется в соответствии с конкретными требованиями;
- процедура, с помощью которой признанный в установленном порядке орган документально удостоверяет соответствие продукции, системы управления качеством, системы управления окружающей средой, персоналом установленным законодательством требованиям;
- современная концепция управления организацией, когда ее акценты сосредоточено на качестве продукции, процессов и фирмы в целом, которая реализуется через применение идеи «постоянного улучшения»;
- это степень, в которой совокупность собственных характеристик продукции, процесса или системы удовлетворяет сформулированные потребности или ожидания - общепонятные обязательны.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды заданий, составляет 20 баллов.

1. Теоретическое задание (3 вопроса) в случае полного правильного каждый ответ – 4 балла; в случае определенных неточностей или неполного ответа – 1-3 балла; ответа нет – 0 баллов. Три вопроса максимально 12 баллов.

2. Каждый правильный ответ на тестовое задание – 0,5 балла. Всего 6 правильных ответов – 3 балла.

3. Каждый правильный ответ на определение терминов оценивается в 0,5 балла. Всего 5 терминов – 2,5 балла.

4. Каждый правильный ответ на подбор подходящего термина к определению оценивается в 0,5 балла. Всего 45 определений – 2,5 балла.

7. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа: Маркетинг, Интегрированная логистика

Форма обучения: очная, заочная
 Семестр: третий
 Учебная дисциплина: Управление качеством

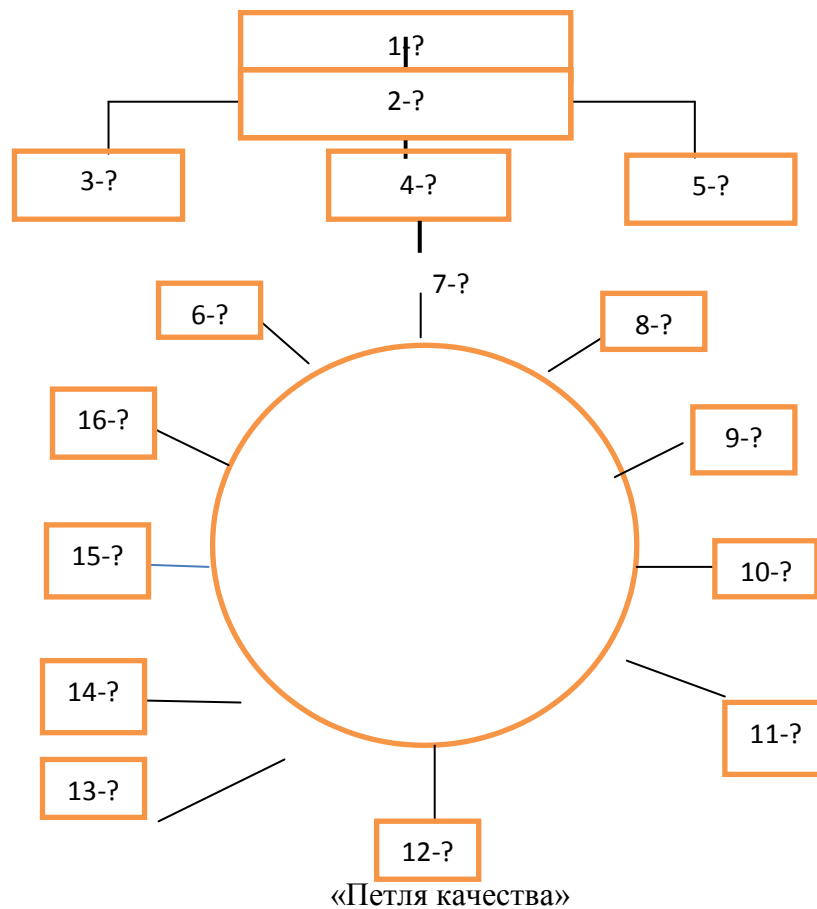
Экзаменационный билет № n

I. Теоретический вопрос:

1. Дайте характеристику основных функций управления качеством. Цикл Э. Деминга.
2. Приведите классификацию и дайте общую характеристику «семи инструментов управления качеством».

II. Решить задачу.

Вместо знаков вопроса в «петле качества» необходимо указать соответствующие обозначения и названия.



III. Тестовый контроль.

1. Определение качества, как видового отличия сущности (дифференциация по свойствам, разница между предметами) принадлежит:

1. К. Исикаве.
2. Аристотелю.
3. Г. Гегелю.
4. Л. Фейербаху.
5. К. Марксу.

2. Степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требование – это:

1. Продукция.
2. Услуга.

3. Качество.
4. Система качества.
5. Результативность.
3. *Первая звезда развития систем качества соответствует:*
 1. Задачам процессного подхода.
 2. Задачам системного подхода.
 3. Концепции всеобщего контроля качества (TQC).
 4. Концепции всеобщего управления качеством (TQM).
 5. Сертификации систем качества на соответствие ISO 9000, ISO 14000, QS 9000.
4. *Показатель качества продукции, который касается нескольких свойств продукции, называется:*
 - а) единичным показателем;
 - б) комплексным показателем;
 - в) интегральным показателем;
 - г) обобщенным показателем.
5. *Нормативный документ, устанавливающий технические требования, которым должны отвечать изделие, процесс или услуга, называется:*
 1. Установка.
 2. Свод правил.
 3. Регламент.
 4. Технические условия.
 5. Консенсус.
6. *Стандарты ISO серии 14000 посвящены:*
 1. Системы менеджмента качества.
 2. Системе экологического менеджмента.
 3. Вредным воздействиям на окружающую среду.
 4. Экологической терминологии.
 5. Способам утилизации опасных и вредных отходов предприятия.
7. *Методология всеобщего управления качеством (TQM)- это:*
 1. Система обеспечения качества продукции.
 2. Экспертиза продукции предприятия.
 3. Совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
 4. Система планирования качества продукции.
 5. Система обеспечения качества продукции.
8. *Во время аудита могут быть проверены следующие элементы:*
 - 1) соответствие процесса технологической документации;
 - 2) протоколы выполнения методических и рабочих ;
 - 3) протоколы реализации методик системы качества и состояние оборудования и инструментов;
 - 4) протоколы метрологической аттестации оборудования и калибровки инструментов;
 - 5) все перечисленное.
9. *Аудит это процесс, в выполнении которого всегда задействовано множество участников. Характеристика - «лицо обладающие компетентностью для проведения аудита» - это:*
 1. Заказчик аудита.
 2. Аудитор.
 3. Технический эксперт.
 4. Проверяемая сторона.
 5. Контролер.
10. *Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству – это:*

1. Управление качеством.
2. Планирование качеством.
3. Обеспечение качества.
4. Улучшение качества.
5. Контроль качества.

Утверждено на заседании кафедры маркетинга и логистики

Протокол №__от..... 20__.

И.о. зав. кафедрой

Экзаменатор

к.э.н., доц. Ибрагимхалилова Т.В.

к.э.н., доц. Молохова Я.О.

8. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды экзаменационных заданий, составляет 40 баллов.

1. Теоретическое задание в случае полного правильного ответа на два вопроса – 10 баллов; есть все основные положения ответа, но допущены определенные неточности – 7-9 баллов; есть отдельные положения ответа, есть ошибки в приведенных формулах или определениях – 4-6 баллов; не более 20 % полного ответа, ошибки – 1-3 балла; нет ответа – 0 баллов.

2. Решение задачи: правильное решение, сделан полный правильный вывод – 10 баллов; правильное решение, но вывод не точный (не полный) – 8-9 баллов; правильное по смыслу решение, но есть арифметические ошибки в расчетах, вывод не точный (не полный) – 6-7 баллов; формулы указаны правильно, но есть ошибки в ходе решения, вывода нет – 4-5 баллов; формулы указаны, но с ошибками, расчетов нет (неправильные) – 2-3 балла; указаны формулы, но неправильные, расчетов нет (неправильные) – 1 балл; нет решения – 0 баллов.

3. Каждый правильный ответ на тестовое задание – 2 балла. Всего 10 правильных ответов – 20 баллов.

9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (включая выполнение СРС и ИРС) максимально оценивается в 10 баллов по содержательному модулю 1 и в 15 баллов – по содержательному модулю 2.

В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом:

Оценивание СРС и ИРС по дисциплине «Управление качеством»

| № п/п | Тема | СРС | ИРС | Итого по теме |
|--|--|-----|-----|------------------|
| Содержательный модуль 1. Качество как объект управления | | | | |
| 1 | Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции | 1 | 1 | 2 |
| 2 | Система управления качеством продукции | 2 | 2 | 4 |
| 3 | Эволюция подходов к управлению качеством | 1 | 1 | 2 |

| | | | | |
|--|--|---|---|-----------|
| 4 | Международный опыт управления качеством | 1 | 1 | 2 |
| <i>Итого по 1 содержательному модулю</i> | | | | 10 |
| Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством | | | | |
| 5 | Методологические основы управления качеством | 2 | 2 | 4 |
| 6 | Стандартизация и сертификация в управлении качеством | 2 | 2 | 4 |
| 7 | Концепция общего управления качеством TQM | 2 | 2 | 4 |
| 8 | Аудит и документация качества продукции | 1 | 2 | 3 |
| <i>Итого по 2 содержательному модулю</i> | | | | 15 |
| <i>Всего по CPC и ИРС</i> | | | | 25 |

10. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

| Содержательные модули | Вид работы | Баллы |
|-------------------------|--|------------|
| Содержательный модуль 1 | Организационно - учебная работа студента в аудитории | 5 |
| | Самостоятельная работа | 10 |
| | Итого | 15 |
| Содержательный модуль 2 | Организационно-учебная работа студента в аудитории | 10 |
| | Самостоятельная работа | 15 |
| | Модульная контрольная работа | 20 |
| | Итого | 60 |
| Экзамен | | 40 |
| Общий итог | | 100 |

Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

| Оценка по шкале ECTS | Оценка по 100-балльной шкале | Оценка по государственной шкале | |
|----------------------|------------------------------|---|------------|
| | | экзамен, дифференцированный зачет | зачет |
| A | 90-100 | 5 (отлично) | зачтено |
| B | 80-89 | 4 (хорошо) | зачтено |
| C | 75-79 | 4 (хорошо) | зачтено |
| D | 70-74 | 3 (удовлетворительно) | зачтено |
| E | 60-69 | 3 (удовлетворительно) | зачтено |
| FX | 35-59 | 2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации | не зачтено |
| F | 0-34 | 2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов | не зачтено |

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м (ул. Челюскинцев, 186) и 5-м учебных корпусах (ул. Челюскинцев, 189 в) университета. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методических кабинетах 7-го (ауд.108) и 5-го учебных корпусов (ауд. 207), материально-техническая база учебной лаборатории «Маркетинг» и «Межкафедральная учебная лаборатория заочной формы обучения».

12. РЕСУРСЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Изучение дисциплины «Управление качеством» может осуществляться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

1. **Дистанционный курс «Управление качеством»** для студентов направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерской программы «Маркетинг», «Бизнес - администрирование» доступен по ссылке на платформе Moodle Центра дистанционного обучения экономического факультета ГОУ ВПО «ДОННУ»: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=628>

2. **Облако сервиса mail.ru Чижовой Н.Е.** Папка «Управление качеством» <https://cloud.mail.ru/public/36Dn/HKPtp6qqM>

13. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

| № п/п | Наименования основной литературы | Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ | Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ |
|-------|---|---------------------------------------|--|
| 1 | Управление качеством: учебное пособие для магистратуры/ сост. Н.Е. Чижова.- Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ»,2019. – 143с. | | + |
| 2 | Управление качеством: учебно - методическое пособие для магистратуры/ сост. Н.Е. Чижова.- Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ»,2019. – 154с. | | + |
| 3 | Тебекин А.В. Управление качеством: учебник для бакалавров: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" / А. В. Тебекин. - Москва: Юрайт, 2012. - 371 с. | 1 | |
| 4 | Горбашко Е. А. Управление качеством : учебник для бакалавров для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" / Е.А. Горбашко ; Санкт-Петербургский гос. ун-т экономики и финансов. - Москва: Юрайт, 2012. - 463с. | 1 | |
| | Наименований 4 | 2 печатных экземпляра | 2 электронных ресурса |
| | Наименования дополнительной литературы | Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ | Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ |

| | | | |
|-------|---|--|---|
| 1 | Закон ДНР «Об аккредитации в республиканской системе аккредитации» № 62-ІНС от 10.08.2015г; | | + |
| 2 | Закон ДНР «О государственном надзоре в сфере хозяйственной деятельности» №76-ІНС от 03.09.2015г; | | + |
| 3 | Закон ДНР «О защите прав потребителей» №53-ІНС от 19.06.2015г; | | + |
| 4 | ГОСТ Р ИСО 9000: 2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Изд-во стандартов, 2015. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=256 | | + |
| 5 | ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2015. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=256 | | + |
| 6 | ГОСТ Р ИСО 9004: 2010. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2010. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=256 | | + |
| 7 | Басовский Л. Е. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Менеджмент" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасев. - 2-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 252 с. | 1 | |
| | Наименований 7 | 1 печатный экземпляр | 6 электронных ресурсов |
| | Всего по дисциплине «Управление качеством» Наименований 11 | 3 печатных экземпляра | 8 электронных ресурсов |
| № п/п | Периодические издания | Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ | Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ |
| 1 | «Энциклопедия маркетинга». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.marketing.spb.ru . | | + |
| 2 | «Маркетинг журнал «4р.ru» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.4p.ru | | + |
| 3 | Вестник красноярского государственного университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://old.lib.sfu-kras.ru/resources.php3?menu1=socvest&menu2=about | | + |
| 4 | Вестник молодых ученых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.informika.ru/text/magaz/science/vys/ | | + |
| 5 | Вестник Оренбургского государственного университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.osu.ru/index.php?doc=1037&lang=0 | | + |
| 6 | «Свободная энциклопедия маркетинга» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.marketopedia.ru | | + |
| 7 | Маркетинг и маркетинговые исследования в России: [Официальный сайт]. – URL: http://www.marketingandresearch.ru | | + |

| | | | |
|----|---|--|--------------------------------|
| 8 | Российская Гильдия Маркетологов: [Официальный сайт]. – URL: http // www.marketologi.ru | | + |
| 9 | BTL-magazine (журнал) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.btl-magazine.ru/ | | + |
| 10 | Маркетолог (журнал) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.marketolog.ru/ | | + |
| 11 | Новый маркетинг (журнал) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.new-marketing.ru/ | | + |
| 12 | Маркетинг успеха (журнал) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.a88.narod.ru/mu2007.htm | | + |
| 13 | Маркетинг: сборник идей (альманах) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.almanahi.ru/marketing/1 | | + |
| | Наименований 13 | | 13 электронных ресурсов |

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Центр дистанционного образования экономического факультета ДонНУ. – Режим доступа: ef.donnu-support.ru

2. Научная библиотека Донецкого национального университета. – Режим доступа: library.donnu.ru

15. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614);
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919);
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений);
4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики ГОУ ВПО «ДонНУ»

Протокол № ____ от ____ . ____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой

Т.В. Ибрагимхалилова

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики ГОУ ВПО «ДонНУ»

Протокол № ____ от ____ . ____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой

Т.В. Ибрагимхалилова