

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Экономический факультет
Кафедра маркетинга и логистики



УТВЕРЖДАЮ

проректор

П. А. Машаров

«29» марта 2024 г.

МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки	Маркетинг
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

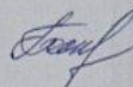
Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (Профиль: Маркетинг) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 970 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:

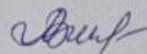
доцент кафедры маркетинга и логистики
канд. экон. наук, доцент



М. Н. Беспятая

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики.
Протокол от 26.03.2024 г. № 8а.

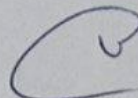
Заведующий кафедрой



Т. В. Ибрагимхалилова

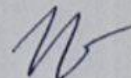
СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета
28.03.2024 г.



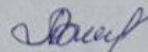
Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета.
Протокол от 27.03.2024 г. № 7.
Председатель



Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной образовательной программы,
д-р экон. наук, доц.
26.03.2024 г.



Т. В. Ибрагимхалилова

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы бакалавриата: «Товароведение», «Современные технологии», «Маркетинг», «Маркетинг в отраслях и сферах деятельности», «Макроэкономика», «Микроэкономика», «Маркетинговые исследования», «Инфраструктура товарного рынка», «Маркетинговая товарная политика».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

производственная практика: преддипломная практика; выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.03.02 Менеджмент (Профиль: Маркетинг)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.Б.М4.16 «Основы управления качеством»
Часть образовательной программы	Базовая часть
Количество зачетных единиц / всего часов	2,5 / 90

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	4	8	20	-	30	40	90	зачет
Очно-заочная	4	8	8	-	8	74	90	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере маркетинга знаний, умений и навыков в области теории и методологии управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, обладающего умениями - описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества; применять методы управления качеством; применять инструменты анализа и статистического контроля качества.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

4.1. Компетенции

Индикаторы компетенций

ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем
-------	--

Общепрофессиональные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК-2.2. Применяет методы сбора, обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современных цифровых технологий, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными.	ОПК-2.2.1. <i>Знает</i> технические характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы выпускаемой продукции, правила ее технической эксплуатации
		ОПК-2.2.2. <i>Знает</i> средства и методы улучшения качества продукции
		ОПК-2.2.3. <i>Знает</i> действующие стандарты и технические условия на разрабатываемую техническую документацию, порядок ее составления и правила оформления
		ОПК-2.2.4. <i>Умеет</i> использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
		ОПК-2.2.5. <i>Умеет</i> обосновывать количественные и качественные требования к производственным ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивать рациональность их использования
		ОПК-2.2.6. <i>Умеет</i> проводить конкурентный анализ отрасли

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1.	
Тема 1. Роль качества в современной экономике	1. Современные подходы к определению содержания категории «качество». 2. Предмет, объекты изучения и задачи курса «Основы управления качеством» 3. Принципы и функции управления качеством. 4. Процесс «создания качества». Пирамида качества. 5. Основные показатели качества продукции, их значение и классификация.
Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	1. Становление и развитие менеджмента качества 2. Истоки качества. 3. Формирование и развитие научных школ управления качеством 4. Отечественный опыт управления качеством 5. Зарубежный опыт управления качеством продукции 6. Гуру качества
Тема 3. Механизм и методы управления качеством	1. Формы управления качеством. 2. Экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические, технологические, графические

Темы	Краткое содержание темы
	методы управления качеством.
Тема 4. Качество и конкурентоспособность	1. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. 2. Классификация затрат на обеспечение качества. Методы калькуляции затрат. 3. Основные критерии, определяющие конкурентоспособность продукции и стратегии ее обеспечивающие. 4. Особенности обеспечения конкурентоспособности продукции в современных условиях.
Содержательный модуль 2.	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции	1. Назначение, объекты и процессы контроля качества. 2. Виды и методы контроля качества продукции. 3. Петля контроля качества продукции. 4. Методы получения информации для оценки качества продукции. 5. Методы экспертных оценок качества продукции и услуг. 6. Сущность и объекты технического контроля. Виды технического контроля 8. Методы количественной оценки уровня качества. 9. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.
Тема 6. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM)	1. Концепция Всеобщего управления качеством. Основные цели TQM. 2. Основные элементы модели TQM. 3. Принципы концепции TQM. «Процесс» в теории управления качеством. 4. Инструменты TQM. Проблемы при внедрении TQM.
Тема 7. Сертификация продукции и систем качества	1. Сущность, цели и виды сертификации. 2. Система сертификации. 3. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. 4. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. 5. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия. 5. Международная практика сертификации
Тема 8. Стандартизация в управлении качеством	1. Организационно-правовые основы стандартизации. 2. Понятие технического регламента. Объекты и требования технических регламентов. 3. Социально-экономические функции стандартизации. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. 4. Организация работ по стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. 5. Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 4, семестр – 8

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1					
Тема 1. Роль качества в современной экономике	1	-	1	2	4
Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	-	-	2	4	5
Тема 3. Механизм и методы управления качеством	3	-	5	6	14
Тема 4. Качество и конкурентоспособность	4	-	6	6	16
Итого по содержательному модулю 1	8	-	14	18	40
Содержательный модуль 2.					
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции	4	-	4	6	14
Тема 6. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM)	4	-	4	6	14
Тема 7. Сертификация продукции и систем качества	2	-	4	5	11
Тема 8. Стандартизация в управлении качеством	2	-	4	5	11
Итого по содержательному модулю 2	12	-	16	22	50
Всего по компоненту ОПОП	20	-	30	40	90

6.2. Форма обучения – очно-заочная, курс – 4, семестр – 8

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1					
Тема 1. Роль качества в современной экономике	0,3	-	0,1	5,6	6
Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	-	-	0,4	7,6	8
Тема 3. Механизм и методы управления качеством	0,7	-	0,5	6,8	8
Тема 4. Качество и конкурентоспособность	2	-	0,5	10	12,5
Итого по содержательному модулю 1	3	-	1,5	30	34,5
Содержательный модуль 2.					
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции	1,5	-	1,5	12	15
Тема 6. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM)	1,5	-	2	12	15,5
Тема 7. Сертификация продукции и систем качества	1	-	1,5	10	12,5
Тема 8. Стандартизация в управлении качеством	1	-	1,5	10	12,5
Итого по содержательному модулю 2	5	-	6,5	44	55,5
Всего по компоненту ОПОП	8	-	8	74	90

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

1. Каковы цель, предмет и задачи курса «Основы управления качеством»?
2. Какие трактовки термина «качество» вы знаете?
3. Приведите определение понятий свойство, дефект, брак.
4. Что такое уровень качества продукции?
5. Какие факторы влияют на уровень качества изделий?
6. Сформулируйте определение конкуренции?
7. Что такое конкурентоспособность?
8. Что вы понимаете под конкурентоспособность товара и конкурентоспособностью предприятия? В чем разница между этими понятиями?
9. Какие существуют виды показателей конкурентоспособности продукции?
10. По каким параметрам оценивается конкурентоспособность продукции?
11. Какие факторы внешней и внутренней среды влияют на конкурентоспособность предприятия?
12. Как группируют потребительские ценности?
13. Что вы понимаете под показателем качества?
14. По каким признакам классифицируют показатели качества?
15. Экономические методы управления качеством.
16. Организационно-распорядительные методы управления качеством.
17. Социально-психологические и технологические методы управления качеством.
18. Графические (в том числе метод контрольных карт) методы управления качеством.
19. Какие показатели качества продукции входят в группу показателей назначения;
20. Какие показатели качества характеризуют надежность продукции?
21. Что изучает квалиметрия?
22. Перечислите этапы развития систем управления качеством.
23. На каких принципах основывалась ранняя система управления качеством?
24. На чем основывался второй этап «Статистическое управление качеством»?
25. В чем суть концепции TQM?
26. Какие отечественные системы управления качеством вы знаете?
27. В чем особенность современного этапа развития систем управления качеством?
28. В чем наблюдается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества?
29. В чем суть маркетингового подхода в управлении качеством продукции?
30. Перечислите этапы системы управления качеством.
31. Что такое «Петля качества» и в чем ее предназначение?
32. Чем отличается «Петля качества» от «Спирали качества»?
33. Каково содержание цикла Деминга?
34. Что вы понимаете под управлением качеством продукции?
35. В чем состоит главная идея методологии управления качеством продукции?
36. Раскройте содержание этапов управления качеством продукции?
37. Проведите анализ определения термина «Система управления качеством продукции»?
38. Из каких подсистем состоит общая система управления качеством? Дайте характеристику каждой подсистеме.
39. Какие функции системы управления качеством продукции вы знаете, какие из них относятся к стратегически и тактическим функциям?
40. Дайте анализ понятиям «обеспечение качества», «управление качеством», «общее руководство качеством», «всеобщее руководство качеством».

41. Проанализируйте соотношение между понятиями «обеспечение качества» и «управление качеством».
42. Что Вы понимаете под планированием качества?
43. Каковы задачи и предмет планирования качества?
44. Каковы направления планирования повышения качества?
45. В чем заключается новая стратегия в управлении качеством и как она влияет на плановую деятельность предприятия?
46. Какова особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
47. Какие межнациональные и национальные органы управления качеством вы знаете?
48. Каков состав служб управления качеством на предприятии?
49. Что означают термины «мотив» и «мотивация персонала»?
50. Какие параметры, определяющие действия исполнителя, может контролировать менеджер?
51. Какие способы вознаграждения вы знаете?
52. Какие виды премий по качеству вы знаете?
53. В чем сущность процессов контроля качества?
54. По каким признакам различают виды контроля?
55. Определите основные элементы системы профилактики брака на предприятии
56. Общие затраты на качество и уровень достигнутого качества.
57. Уровень качества и экономическое равновесие.
58. Доля затрат на качество в обороте.
59. Определение величин затрат на качество.
60. База измерений при оценке затрат на качество.
61. Классическая философия качества.
62. Фазы развития философии качества.
63. Этапы развития документированных систем качества. «Звезды качества».
64. Особенности управления качеством в Японии.
65. Принципы управления Деминга.
66. Этапы повышения качества по Джурану.
67. История создания и развития «кружков качества» в Японии.
68. «Кружки качества» в Японии. Основные идеи и цели «кружков качества».
69. «Кружки качества» в Японии. Принципы организации.
70. «Кружки качества» в Японии. Задачи.
71. Условия, определяющие начальный этап функционирования кружков качества.
72. Управление качеством в США.
73. Законодательные основы управления качеством в европейских странах.
74. Стандартизация, стандарт (определения). Цели стандартизации.
75. Принципы стандартизации. Уровни и классификация стандартов.
76. Сертификация, сертификат, знак соответствия (определения).
77. Цели сертификации. Преимущества сертификации.
78. Принципы сертификации. Объекты сертификации.
79. Участники процедуры сертификации.
80. Этапы проведения сертификации.
81. Схемы проведения сертификации.
82. Документы процесса сертификации системы качества.
83. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества.
84. Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия
85. Виды систем сертификации.
86. Аккредитация. Цели аккредитации.

7.2. Темы докладов (рефератов)

Не предусмотрены программой дисциплины

7.3. Темы письменных работ (типы задач)

Модульная контрольная работа проводится в виде письменной контрольной работы.

Время выполнения – 60 минут.

Пример модульной контрольной работы приведен ниже.

1. Теоретический вопрос.

Из каких подсистем состоит общая система управления качеством? Дайте характеристику каждой подсистеме.

Принципы сертификации. Объекты сертификации.

2. Ответить на тесты.

1	Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:		
А	Неисправность	В	Дефект
Б	Брак	Г	Поломка

2	Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:		
А	Качество	В	Потребительские свойства
Б	Стандарт	Г	Товар

3	К. Исикава разработал:		
А	программу «Ноль дефектов»	В	систему «Рока-yoke
Б	причинно-следственную диаграмму	Г	диаграмму «Парето»

4	Функционально-стоимостной анализ как метод затрат на качество предполагает:		
А	снижение себестоимости продукции за счёт приобретения более дешёвого сырья и материалов	В	снижение себестоимости продукции за счёт сокращения рабочей силы
Б	снижение себестоимости продукции за счёт совершенствования или ликвидации комплектующих деталей и функций изделия	Г	Правильного ответа нет

5	Документ, подтверждающий соответствие продукции или услуги установленным требованиям и нормам, называется:		
А	Сертификат	В	Технические условия
Б	Стандарт	Г	Должностная инструкция

6	Что такое система управления качеством продукции?		
А	совокупность управляющих органов и объектов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств при управлении	Г	установление обоснованных заданий по выпуску продукции с требуемыми значениями показателей качества

	качеством продукции		
Б	действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества	Д	проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям
В	система организационно-технических и экономических мероприятий, предусматривающих отнесение продукции к категориям качества		

7	На основе предложенной аббревиатуры укажите международные стандарты ИСО серии 9000:		
А	ИСО 9000-2006	Г	ТКП 1.1 5-2004
Б	МС ИСО 968-2005	Д	ГОСТ Р ИСО 9000-2006
В	МС ИСО 9000-2005		

8	Каковы основные элементы системы менеджмента качества?		
А	планирование, прогнозирование, контроль	Г	контроль, сертификация и техническое нормирование
Б	диагностика, планирование и контроль	Д	обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества
В	контроль качества, планирование качества, сертификация систем качества		

9	Перечислите методы, получившие название «7 инструментов качества»		
А	планирование, прогнозирование, диагностика, анализ	Г	гистограммы, временные ряды, диаграммы Парето, причинно-следственные диаграммы, контрольные листки, контрольные карты, диаграммы рассеивания
Б	анализ, синтез, диагностика, лабораторные исследования	Д	точечное и интервальное оценивание параметров распределения показателей качества, проверка гипотез, дисперсионный анализ, корреляционный анализ, регрессионный анализ, анализ временных рядов, последовательностей процессов и др
В	проектирование, производство, проверка, сбыт, изучение спроса, обслуживание		

10	Что такое TQM?		
А	эффективная система, обеспечивающая координированные действия различных групп людей в организации при формировании, поддержании и улучшении качества продукции или услуги, уровень которого наиболее экономически целесообразен и полностью удовлетворяет требованиям потребителя	Г	система, основанная на принципе «твой потребитель — исполнитель следующей производственной операции»;
Б	система, где каждый работник в каждом	Д	система, основанная на принципе

	подразделении фирмы должен изучать, осваивать в практической деятельности и участвовать в управлении качеством		«качество любой ценой»
В	это концепция, предусматривающая всестороннее целенаправленное и хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности организации: от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и служащих всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей		

Критерии оценивания модульной контрольной работы

Номер задания	Количество баллов
1.	10
2.	10
Всего	20

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Содержательные	Виды работ	Балл
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента	30
	Модульная контрольная работа	20
	Итого	50
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента	50
	Итого	50
Общий итог		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м и 5-м корпусах ДонГУ (г. Донецк, ул. Челюскинцев, 186; 189б). Для проведения лабораторных 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-методическом кабинете 7-го корпуса (ауд.103).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1 Основная литература

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.
2. Мазур, И. И. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - Москва: ИЛ, 2021. - 400 с.
3. Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. – М.: Инфра-М, 2018. – 288 с.

11.2 Дополнительная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2
2. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / А. П. Агарков. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 204 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>
3. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. – Москва : Юрайт, 2018. – 404 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425062>
4. Управление качеством и стандартизация: Учебно-методическое пособие для бакалавров /Д.С. Новиков, Д.О. Буркеев. – Казань: Изд-во Казанск. гос. архитектур.-строит. ун-та, 2018. – 80 с.
5. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник для СПО / Е. Ю. Райкова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 349 с.
6. Герасимов Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 208 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=363520>
7. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 352 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431758>
8. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Менеджмент" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 252 с.
9. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

10. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. – Москва : Юрайт, 2018. – 475 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425159>
11. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2018. – 172 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434105>
12. Салдаева, Е. Ю. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 156 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>
13. Салихов, В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512>
14. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Байдаков [и др.] ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный ун-т, Кафедра «Менеджмент». – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 136 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954>
15. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под ред. Е. А. Горбашко. – 2-е изд., испр. – Москва : Юрайт, 2018. – 323 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433472>

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.
2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL: <https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
4. Электронно-библиотечная система **«Лань»:** [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
5. **ЭБС Юрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата

обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).