

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

«29» марта 2024 г.

П. А. Машаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа магистратуры
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Магистерская программа	Интегрированная логистика
Квалификация	Магистр
Форма обучения	Очная, заочная

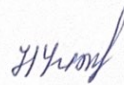
Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (Магистерская программа: Интегрированная логистика) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 952, 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



Н. Е. Чижова

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 магистратуры: «Менеджмент организаций», «Логистический менеджмент», «Корпоративная логистика».

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

«Реверсивная логистика», «Международная логистика», «Логистическое обслуживание»; производственная практика: преддипломная; выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.04.02 Менеджмент (Магистерская программа: Интегрированная логистика)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.Б4 «Управление качеством»
Часть образовательной программы	Базовая часть
Количество зачетных единиц / всего часов	2 / 72

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	2	3		-	26	46	72	экзамен
Заочная	2	3		-	4	68	72	экзамен

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере маркетинга на основе теоретической и практической подготовки формирование системы знаний, практических умений и навыков по использованию принципов, методов и инструментов управления качеством на всех уровнях предприятия.

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

4.1. Компетенции

ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно – управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность,

социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды.

ПК-2. Способен управлять деятельностью по предоставлению логистических услуг.

Индикаторы компетенций

Общеуниверсальные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно – управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	ОПК-3.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения	3.1.1. <i>Знает</i> экономические основы поведения организаций
		3.1.2. <i>Умеет</i> применять методы современного менеджмента при решении управленческих задач
	ОПК-3.2. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	3.2.1. <i>Знает</i> основные экономические условия осуществления предпринимательской деятельности
		3.2.2. <i>Умеет</i> описывать проблемные ситуации деятельности организации, используя профессиональную терминологию и технологии управления.
		3.2.3. <i>Умеет</i> выбирать оптимальные решения исходя из имеющихся ресурсов и ограничений

Профессиональные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять деятельностью по предоставлению логистических услуг	ПК-2.1. Способен управлять деятельностью по предоставлению логистических услуг.	2.1.1. <i>Знает</i> политику компании в области клиентского сервиса
		2.1.2. <i>Знает</i> основы транспортно-логистической деятельности
		2.1.3. <i>Умеет</i> устанавливать требования клиентов к результату качества перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов
	ПК-2.2. Способен управлять деятельностью по предоставлению логистических услуг.	2.2.1. <i>Знает</i> постановления, распоряжения, приказы, методические и нормативные материалы по управлению качеством продукции, работ (услуг)
		2.2.2. <i>Знает</i> методики расчета показателей эффективности логистической деятельности
		2.2.3. <i>Знает</i> способы организации службы логистики

		2.2.4. Умеет разрабатывать планы мероприятий по повышению качества оказания логистических услуг
		2.2.5. Умеет управлять заказами, запасами, транспортировкой, складированием и грузопереработкой, упаковкой, сервисом
		2.2.6. Умеет применять методы системного анализа информации

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1. Качество как объект управления	
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
2. Система управления качеством продукции	2.1. Качество как объект управления. 2.2. Система управления качеством продукции 2.3. Схема механизма управления качеством продукции 2.4. Классификация факторов, влияющих на качество продукции 2.5. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции
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*
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	
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*
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

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
8. Аудит и документация качества продукции	8.1. Аудит системы качества 8.2. Документация системы качества

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 2, семестр – 3

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1 Качество как объект управления					
Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции	-	-	4	5	9
Тема 2. Система управления качеством продукции	-	-	4	5	9
Тема 3. Эволюция подходов к управлению качеством	-	-	2	7	9
Тема 4. Международный опыт управления качеством продукции	-	-	4	5	9
Итого по содержательному модулю 1	-	-	14	22	36
Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством					
Тема 5. Методологические основы управления качеством	-	-	2	7	9
Тема 6. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	-	-	4	5	9
Тема 7. Концепция общего управления качеством TQM	-	-	2	7	9
Тема 8. Аудит и документация качества продукции	-	-	4	5	9
Итого по содержательному модулю 2	-	-	12	24	36
Всего по компоненту ОПОП	-	-	26	46	72

6.2. Форма обучения – заочная, курс – 2, семестр – 3

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1 Качество как объект управления					
Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции	-	-	0,5	8,5	9
Тема 2. Система управления качеством продукции	-	-	0,5	8,5	9
Тема 3. Эволюция подходов к управлению качеством	-	-	0,5	8,5	9
Тема 4. Международный опыт управления качеством продукции	-	-	0,5	8,5	9
Итого по содержательному модулю 1	-	-	2	34	36
Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством					

Тема 5. Методологические основы управления качеством	-	-	0,5	8,5	9
Тема 6. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	-	-	0,5	8,5	9
Тема 7. Концепция общего управления качеством TQM	-	-	0,5	8,5	9
Тема 8. Аудит и документация качества продукции	-	-	0,5	8,5	9
Итого по содержательному модулю 2	-	-	2	34	36
Всего по компоненту ОПОП	-	-	4	68	72

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

7.1. Контрольные вопросы

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

1. Роль технического регулирования и стандартизации в повышении качества продукции.
2. Правовые основы технического регулирования и стандартизации.

3. Категории и виды стандартов. Термины в области стандартизации.
4. Международные и национальные организации по стандартизации.
5. Международные стандарты ISO 14000, QS 9000.
6. Международные организации по стандартизации ISO.
7. Сертификация продукции и систем качества.
8. Правовое обеспечение сертификации. Виды и формы сертификации.
9. Порядок проведения сертификации и схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции и услуг. Требования.
10. Порядок (процедура) проведения сертификации систем качества и производства.
11. Идентификация, классификация и кодирование объектов.
12. Маркировка продукции. Требования к маркировке продукции.
13. Метрология и её роль в управлении качеством продукции.
14. Управление качеством в европейских странах.
15. Управление качеством продукции в США.
16. Управление качеством продукции в Японии.
17. Характеристика стандартов ИСО серии 9000.
18. Роль персонала в управлении качеством.
19. В чем суть маркетингового подхода в управлении качеством продукции?
20. Перечислите этапы системы управления качеством.
21. Что такое «Петля качества» и в чем ее предназначение?
22. Чем отличается «Петля качества» от «Спирали качества»?
23. Каково содержание цикла Деминга?
24. Что вы понимаете под управлением качеством продукции?
25. В чем состоит главная идея методологии управления качеством продукции?
26. Раскройте содержание этапов управления качеством продукции?
27. Проведите анализ определения термина «Система управления качеством продукции»?
28. Из каких подсистем состоит общая система управления качеством? Дайте характеристику каждой подсистеме.

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.

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 обязательства.

Критерии оценивания модульной контрольной работы

Номер задания	Количество баллов
1.	12
2.	3
3.	2,5
4.	2,5
Всего	20

7.4. Образец содержания экзаменационного билета (при наличии экзамена по дисциплине)

Донецкий государственный университет
Экономический факультет
Кафедра маркетинга и логистики

Программа высшего образования	Программа магистратуры
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Магистерская программа	Интегрированная логистика
Форма обучения	Очная, заочная
Семестр	Третий
Дисциплина	Управление качеством

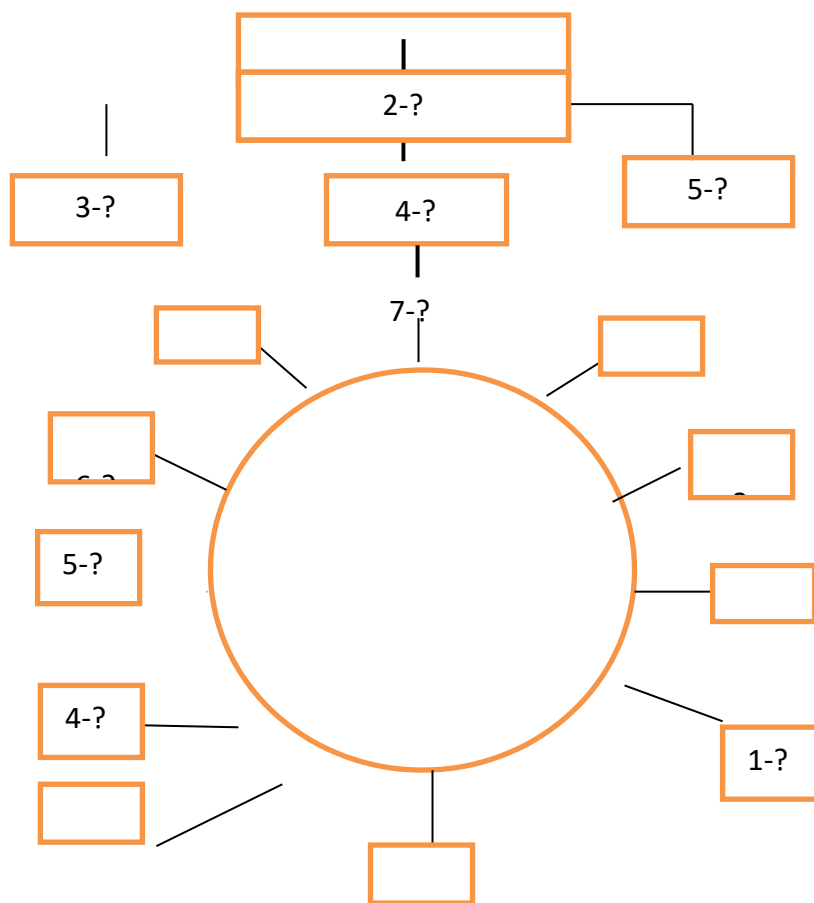
Билет № n

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.



«Петля качества»

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.

Номер задания	Количество баллов
1.	10
2.	10
3.	20
Всего	40

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 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

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; 1896). 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.

Дистанционный курс «Управление качеством» для студентов направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерской программы «Интегрированная логистика» доступен по ссылке на платформе Moodle Центра дистанционного обучения экономического факультета ФГБОУ ВО «ДонГУ»: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=616>

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1 Основная литература

1. Управление качеством: учебное пособие для магистратуры/ сост. Т.В. Ибрагимхалилова, Н.Е. Чижова. - Донецк: ГОУ ВПО «ДОННУ», 2019. – 143с.
2. Управление качеством: учебно - методическое пособие для магистратуры/ сост. Т.В. Ибрагимхалилова, 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.
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.

11.2 Дополнительная литература

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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.

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).