

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

ИНСТИТУТ

КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ, СЕРВИСА И ДИЗАЙНА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАЗОВЫЙ КУРС

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация
Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата
Форма обучения
Очно-заочная

Артем 2018

Рабочая программа дисциплины Управление качеством базовый курс составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (утв. приказом Минобрнауки России от 04.12.2015г. №1432) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017г. № 301).

Утверждена на заседании кафедры от «07» 06 2018 г., протокол № 15

Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Лебединской Ю.С., канд. экон. наук, доцентом кафедры управления Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Заведующий кафедрой (разработчик) _____

«07» 06 2018 г.

Утверждена на заседании кафедры управления от 16 мая 2018 г., протокол № 15

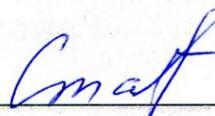
Заведующий кафедрой (выпускающей) _____

Составитель: Старичкова Н.В., канд. хим. наук, доцент кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна

Утверждена на заседании кафедры от «07» 06 2018 г., протокол № 20

Заведующий кафедрой (разработчик) _____

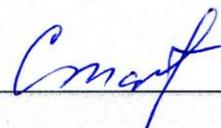
«07» 06 2018 г.



Н.В. Старичкова

Заведующий кафедрой (выпускающей) _____

«07» 06 2018 г.



Н.В. Старичкова

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» является формирование первичных навыков принятия организационно-управленческих решений в области качества в процессе осуществления предпринимательской деятельности.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством базовый курс» являются рассмотрение этапов формирования системы качества на предприятии, формирование навыков оценки её эффективности, а также навыков использования основных методов управления качеством для решения стратегических и оперативных управленческих задач.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ПК-5	Способностью контролировать выполнение технологических процессов и дополнительных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знания:	Технологические процессы и инструкции в гостиничной деятельности
			Умения:	Контролировать выполнение технологических процессов и дополнительных инструкций в гостиничной деятельности
			Владения:	Организацией работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина отнесена к вариативной части (Б.1. В.02) общепрофессионального цикла программы. Дисциплина «Управление качеством базовый курс» органически связан с рядом экономических дисциплин, объектом изучения которых являются экономические законы развития общества и закономерности общественного производства, функции управления экономикой.

При освоении данной дисциплины обращается внимание на необходимость тщательного изучения нормативных документов, регламентирующих законодательство по обеспечению качества.

Структура курса дает возможность создать представление о отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления. Исключительную важность для будущих выпускников приобретает знание сущности,

порядка проведения и схем сертификации. Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» позволяет студентам применять полученные знания в процессе прохождения производственных практик, написании курсовых и дипломной работ.

Дисциплина базируется на следующих дисциплинах ОПОП:

- «Технология и организация гостиничных услуг модуль 1»;
- «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом»;
- «Основы проектирования туристических и гостинично-ресторанных комплексов».

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом», «Основы проектирования туристических и гостинично-ресторанных комплексов», «Технология и организация гостиничных услуг модуль 1». На данную дисциплину опираются дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация», «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии».

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 3.1 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.03 Гостиничное дело	ОЗФО	Б1.В.02	3	4	33	14	10		9		111	Э

5 Структура и содержание дисциплины

5.1 Структура дисциплины

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом по разным формам обучения, приведен в таблице 4.1, 4.2.

Таблица 4.1 - Структура дисциплины

	Название темы	Вид занятия	Объем, час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Основные понятия и категории управления качеством.	Лекция 1	1	1	9
		Практическое занятие 1	0,5		
2	Экономические проблемы качества	Лекция 2	1	1	9
		Практическое занятие 2	0,5		
3	Качество и эффективность управления	Лекция 3	1	1	9
		Практическое занятие 3	0,5		

4	Конкурентоспособность и качество	Лекция 4	1	1	9
		Практическое занятие 4	0,5		
5	Интеллектуальная собственность в управлении качеством	Лекция 5	1	1	9
		Практическое занятие 5	1		
6	Организация контроля качества	Лекция 6	1	1	9
		Практическое занятие 6	1		
7	Системный подход к управлению качеством	Лекция 7	1	1	9
		Практическое занятие 7	1		
8	Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000	Лекция 8	1	1	8
		Практическое занятие 8	1		
9	Современные концепции менеджмента качества	Лекция 9	1	1	8
		Практическое занятие 9	1		
10	Сертификация продукции и систем качества	Лекция 10	1	1	8
		Практическое занятие 10	1		
11	Метрология в управлении качеством	Лекция 11	1	1	8
		Практическое занятие 11	1		
12	Стандартизация в управлении качеством	Лекция 12	2	1	8
		Практическое занятие 12	1		
13	Организационные вопросы управления качеством	Лекция 13	1	1	8

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1 Основные понятия и категории управления качеством.

Содержание темы: Понятие «управление», цели, функции, методы и принципы управления. Понятие качества. Динамика понятий качества. Понятие качества по международному стандарту ИСО 8402-86. Объект качества. Относительное качество. Уровень качества. Система качества. Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект». Обобщающие и индивидуальные показатели качества. Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надежность товара. Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара. Показатели технологичности товара. Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта. Патентноправовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара. Квалиметрия как метод количественной оценки качества продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 2 Экономические проблемы качества.

Содержание темы: Влияние качества на прибыль. Зависимость роста объема продаж и дохода от улучшения качества продукции. Классификация затрат на качество. Метод калькуляции затрат на качество. Составляющие затрат: профилактика, оценивание,

внутренние затраты, внешние затраты. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия. Метод определения потерь вследствие низкого качества. Экономическая эффективность улучшения качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 3 Качество и эффективность управления .

Содержание темы: Сущность понятия «качество» применительно к управлению. Принципы оценивания качества управления. Комплексность оценок качества. Сочетание количественного и качественного анализа. совмещение объективных и субъективных оценок. Сочетание внутреннего и внешнего оценивания качества. Непрерывность развития системы оценивания. Виды оценивания и оценок качества управленческой деятельности. Самооценивание. Оценивание со стороны руководителей работ. Оценивание со стороны заказчиков. Коллегиальное оценивание. Индивидуальное оценивание со стороны экспертов, контролеров, ревизоров, аудиторов. Качественное суждение и количественная числовая оценка. Уровневая оценка. Параметрическая оценка. Методы сопоставительного анализа качества управления. Метод статистических сопоставлений. Метод сопоставления запланированных и реальных результатов. Метод анализа экспериментальных результатов. Метод нормативных сопоставлений. Метод сравнения с уровнем мировых достижений. Метод сравнения с аналогичными работами. Метод вариантных сопоставлений. Схема процесса оценки качества управленческой работы. Критерии качества управления. Целевые критерии качества методов и организации управленческих работ. Критерии качества ресурсного обеспечения работ. Эффективность управления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 4 Конкурентоспособность и качество.

Содержание темы: Понятие конкурентоспособности и конкурентность товара. Рейтинг «всемирной конкурентности». Понятие «уровень конкурентоспособности». Анализ конкурентоспособности продукции. Анализ конкурентоспособности фирмы. Способы определения показателя конкурентоспособности товара. Качество жизни. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 5 Интеллектуальная собственность в управлении качеством .

Содержание темы: Интеллектуальная собственность и ее виды. Объекты промышленной собственности и ее виды. Объекты авторского права. Основные законодательные акты в области интеллектуальной собственности. Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды , применение .

Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции. Патентное ведомство – орган государственного регулирования патентной системы. Авторское право и смежные права, их роль в обеспечении конкурентоспособности продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 6 Организация контроля качества .

Содержание темы: Историческая последовательность развития управления качеством продукции в нашей стране. Контроль качества продукции. Оценка качества продукции. Управление качеством продукции (УКП), этапы системного подхода в УКП. Взаимосвязь непосредственного УКП с обеспечивающими факторами (роль государства, государственная система стандартизации, гармонизация с международными стандартами и др.). Система контроля качества. Технический контроль. Общие принципы рациональной организации технического контроля. Основные виды технического контроля. Методы контроля качества: контроль наладки; летучий контроль; статистические методы контроля; выборочный или сплошной контроль; статистический анализ технического процесса оборудования; качество продукции. Классификация контрольных операций. Функции службы качества. Необходимость и развитие оценок качества продукции. Виды оценок для определения качества продукции, применяемые в доперестроечный период. Роль квалиметрии в разработке оценочных показателей качества продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 7 Системный подход к управлению качеством .

Содержание темы: Необходимость системного и комплексного взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и социальных мероприятий для устойчивого совершенствования качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия. Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике. Цели и основные критерии количественной оценки качества труда исполнителей саратовской системы бездефектного изготовления продукции и сдачи ее с первого предъявления (БИП), львовской системы бездефектного труда (СБТ), системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), комплексных систем управления качеством продукции (КСУКП). Роль Госстандарта в переходный период к рынку по гармонизации отечественных стандартов на системы качества с международными. Отечественный опыт комплексного управления качеством как фундамент освоения стандартов ИСО 9000. Основные отличия систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП. Европейский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США, в Японии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные

и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 8 Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000 .

Содержание темы: Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000. Состав стандартов ИСО серии 9000 по системам качества. Принципы построения структуры стандартов. Органическое сочетание статуса обязательности и рекомендательности. Полная инициативность предприятий в выборе технологий внутреннего управления в интересах обеспечения заданных требований. Петля качества. Разработка документов системы качества. Взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками всеобщего управления качеством, принципы оценки систем качества на фирмах. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 9 Современные концепции менеджмента качества.

Содержание темы: Сущность системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (ВУК). Составные части ВУК: Коренная, ключевая система, система технического обеспечения, система непрерывного развития принципов и содержание ВУК. Четыре уровня японской концепции более высокого качества. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством. Методы работы по качеству. Методы обеспечения качества. Методы стимулирования. Методы контроля. Кружки качества. Условия успешной работы кружков качества. Метод самоконтроля. Внедрение принципов самоконтроля на производстве. Статистические методы управления качеством и их область применения. Мозговая атака. Схема процесса. Контрольный листок. Временной ряд. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Диаграмма рассеяния. Контрольная карта. Освоение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки фирм по критериям национальных премий по качеству. Технология самооценки. Разработка модели российской премии по качеству. Сквозной механизм управления качеством в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 10 Сертификация продукции и систем качества.

Содержание темы: Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Нормативные документы по сертификации. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации услуг. Сертификация систем качества и производств. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 11 Метрология в управлении качеством.

Содержание темы: Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Лицензирование деятельности по изготовлению, ремонту, продаже и прокату средств измерений. Система испытаний и утверждение типа средств измерений. Аттестация методик выполнения измерений. Государственный метрологический надзор. Калибровка средств измерений.

Международные организации по метрологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 12 Стандартизация в управлении качеством.

Содержание темы: Организационно-правовые основы стандартизации. Закон РФ «О техническом регулировании». Понятие технического регламента. Объекты и требования технических регламентов. Социально-экономические функции стандартизации. Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Международные договоры. Организация работ по стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним. Органы государственного контроля и надзора. Осуществление государственного контроля и надзора. Государственные инспекторы, их права и ответственность. Финансирование работ по государственной стандартизации, государственному контролю и надзору.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

Тема 13 Организационные вопросы управления качеством.

Содержание темы: Государственная защита прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. Полномочия федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг). Экономические показатели и оценка эффективности работы территориальных органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Влияние общественности на решение проблем качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционные и практические занятия, для занятий используется презентационный материал.

Форма текущего контроля: собеседование, тестирование, решение кейсов и задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение рекомендованной литературы и научных публикаций по теме.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Управление качеством базовый курс» предусматривает проведение лекций, практических занятий, самостоятельную работу студентов при подготовке домашних заданий, работе с источниками литературы и Интернет, с базами

данных, а также сдачу экзамена. Большое внимание уделяется интерактивным формам проведения практических занятий, к которым относятся кейс-метод, групповые дискуссии, выступление и обсуждение докладов по предложенным темам. Кейс-метод (анализ конкретной ситуации) в наибольшей степени соответствует задачам управленческого образования. Он более, чем другие методы, способствует развитию у студентов изобретательности, умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации.

Групповая работа при анализе конкретной ситуации развивает способности проведения анализа и диагностики проблем. С помощью метода конкретной ситуации у студентов развиваются такие квалификационные качества, как умение четко формулировать и высказывать свою точку зрения, умение аргументированно оппонировать, воспринимать и оценивать информацию, поступающую в вербальной форме.

Значительное количество учебных часов отводится на самостоятельную работу студентов. Данный вид работ предполагает подготовку индивидуальных, докладов и сообщений, групповую работу над ситуационными проектами.

Самостоятельная работа студентов (СРС) — это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале.

Студент обязан в течение семестра выполнять:

- 1) доклады по предложенным темам с использованием дополнительной литературы и практических данных коммерческих фирм;
- 2) промежуточный и итоговый тесты.

Форма итогового контроля по данной дисциплине – экзамен.

Текущая и промежуточная аттестация проводится в форме теста.

Промежуточная аттестация складывается из баллов, набранных студентами в течение семестра за посещаемость лекционных и практических занятий, работу на практических занятиях, текущего тестирования (их максимальное количество – 80 баллов). На экзамен выносятся 20 баллов. К экзамену не допускаются студенты, набравшие в течение семестра менее 41 балла.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

· Информационные технологии: "Эксперт Системс" Project Expert 7 Tutorial Russian

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

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

а) основная литература

1. Агарков Анатолий Павлович. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2017 - 208 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=450883>

2. Басовский Леонид Ефимович. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М, 2018 - 231 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=947776>

3. Герасимов Борис Никифорович. Управление качеством : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2015 - 304 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=503665>

б) дополнительная литература

4. Ефимов, Владимир Васильевич. Статистические методы в управлении качеством продукции : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов, Т. В. Барт - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016 - 236 с.

5. Ефимов, Владимир Васильевич. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов - М. : КНОРУС, 2013 - 240 с.

6. Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие [Электронный ресурс] - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015 - 160 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

б) интернет-ресурсы

· Агарков Анатолий Павлович. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К, 2017 - 208 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=450883>

· Басовский Леонид Ефимович. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М, 2018 - 231 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=947776>

· Герасимов Борис Никифорович. Управление качеством : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник, 2015 - 304 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=503665>

· Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие [Электронный ресурс] - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015 - 160 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

- "Эксперт Системс" Project Expert 7 Tutorial Russian

12. Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

14. Словарь основных терминов

Агрегатирование - метод конструирования и эксплуатации изделий, основанный на функциональной и геометрической взаимозаменяемости их основных узлов и агрегатов.

Аккредитация испытательной лаборатории или органа по сертификации - процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами Российской Федерации орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области.

Брак - это дефектная единица продукции, т. е. продукция, имеющая хотя бы один дефект.

Дефект - каждое отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией.

Знак соответствия - зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

Испытание - определение или исследование одной или нескольких характеристик изделия под воздействием совокупности физических, химических, природных или эксплуатационных факторов и условий.

Качество - совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000). Качество совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (ГОСТ 15467-79).

Квалиметрия - наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг.

Контроль - это процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа.

Менеджмент - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Механизм управления качеством продукции - это совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Мотив (или побуждение) - стремление удовлетворить определенные потребности и нужды.

Мотивация персонала (в управлении качеством) - побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.

Норма - положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

Нормативный документ - устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации (ОКТЕСИ) - официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

Оценка уровня качества продукции - совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции и определение значений этих показателей при оценке качества продукции.

Параметрическая стандартизация - упорядочение объектов стандартизации при помощи составления параметрических рядов характеристик продукции, процессов, классификаторов.

Петля качества - замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработка технических требований, разработка продукции; материально-техническое снабжение; подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковка и хранение; реализация и распределение продукции; монтаж; эксплуатация; техническая помощь и обслуживание; утилизация.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

Политика в области качества - общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Правила - документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Ревизия (проверка) - проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля.

Регламент - документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

Рекомендации - документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ.

Руководство - лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне

Самопроверка (самоконтроль) - персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию, а также с использованием предусмотренных измерительных средств с соблюдением заданной периодичности проверки.

Свойством называется объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении.

Сертификат соответствия - документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

Сертификация - деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Сертификация продукции - процесс, в результате которого государство совместно с производителем обеспечивает потребителю защиту его прав на приобретение продукции с декларированными в ГОСТ и нормативно-технической документации показателями качества и на объективную информацию об этой продукции.

Симплификация - процесс простого сокращения количества типов или других разновидностей изделий до количества, технически и экономически необходимого для удовлетворения потребностей.

Система - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система «ДЖИТ» (just in time производство точно в срок) - комплекс управленческих действий, ориентированный на ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

Система контроля качества продукции - совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Система сертификации - совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификации по правилам, установленным в этой системе.

Система сертификации однородной продукции - система сертификации, относящаяся к определенной группе продукции, для которой применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же процедура.

Способ (форма, схема) сертификации - определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям (далее схема сертификации).

Стандарт - нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

Стандартизация - установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.

Теория «X» - характеризуется авторитарным стилем управления, существенной централизацией власти, жестким контролем по параметрам, определяющим действия исполнителя.

Теория «Y» - соответствует демократическому стилю управления и предполагает делегирование полномочий, улучшение взаимоотношений в коллективе, учета соответствующей мотивации исполнителей и их психологических потребностей, обогащение содержания работы.

Теория «Z» - отличается от теории «Y» акцентом на заботе о людях, характером процесса принятия управленческих решений (доминирование сопричастных методов), принципами занятости, продвижения и ответственности: присуща система пожизненного найма, горизонтальная и вертикальная ротация кадров через каждые два-три года, коллективная ответственность за результаты.

Технический контроль - проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям.

Технический регламент - регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарты, технические условия или кодекс установившейся практики, либо путем включения в себя содержания этих документов.

Технический уровень продукции - относительная характеристика качества продукции.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Унификация - действия, направленные на сведение к технически и экономически обоснованному рациональному минимуму неоправданного многообразия различных изделий, деталей, узлов, технологических процессов и документации.

Управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

Управление качеством продукции - действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Уровень качества продукции - относительная характеристика, основанная на сопоставлении значений показателей, характеризующих техническое и эстетико-эргономическое совершенство комплексных показателей надежности и безопасности использования оцениваемой продукции.

Цикл Деминга - последовательность выполнения процессов планирования (PLAN), осуществления (DO), контроля (CHECK) и управления воздействием (ACTION).