

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
"Алтайский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ
Декан (директор)

_____ г.

**ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВЫБОРУ Б1.В.ДВ.8Управление
качеством**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Кафедра менеджмента, организации бизнеса и инноваций**

Учебный план z38_03_02_Мен-1-2016.plx
Направление 38.03.02 Менеджмент профиль: общий

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: экзамен 6
в том числе:		
аудиторные занятия	36	
самостоятельная работа	45	
экзамены		

Распределение часов дисциплины по курсам

Вид занятий	Номера курсов										Итого	
	1		2		3		4		5			
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции							18	18			18	18
Лабораторные												
Практические							18	18			18	18
В том числе инт.												
КСР												
Ауд. занятия							36	36			36	36
Сам. работа							45	45			45	45
Итого							108	108			108	108

Программу составил(и):

д.э.н., профессор Ольга Юрьевна Воронкова _____

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент Галина Алексеевна Булатова _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ №7 от 12 января 2016 г.

составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.02 Менеджмент профиль: общий

утвержденного учёным советом вуза от _____ протокол № ____.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра менеджмента, организации бизнеса и инноваций

Протокол от _____ г. № ____

Срок действия программы: 2016-2017 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., профессор Ольга Николаевна Соколова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Декан (директор)

_____. _____ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в _____ - _____ учебном году на заседании кафедры
Кафедра менеджмента, организации бизнеса и инноваций

Протокол от _____ г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., профессор Ольга Николаевна Соколова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Декан (директор)

_____. _____ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в _____ - _____ учебном году на заседании кафедры
Кафедра менеджмента, организации бизнеса и инноваций

Протокол от _____ г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., профессор Ольга Николаевна Соколова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Декан (директор)

_____. _____ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в _____ - _____ учебном году на заседании кафедры
Кафедра менеджмента, организации бизнеса и инноваций

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., профессор Ольга Николаевна Соколова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Утверждаю: Председатель НМСС

_____. _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Кафедра менеджмента, организации бизнеса и инноваций

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., профессор Ольга Николаевна Соколова

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель дисциплины «Управление качеством» – четко и комплексно рассмотреть все важнейшие теоретические и практические аспекты управления качеством, его современную интерпретацию.
1.2	Изучение данного курса позволит получить представление о содержании, структуре и основных тенденциях философии качества, а также познакомиться с основными системами стандартов в области качества.
1.3	Задачи курса
1.4	– обеспечить необходимую основу для дальнейшего более глубокого изучения и делового усвоения данных вопросов управления качеством;
1.5	– изучить современную концепцию менеджмента качества;
1.6	– познакомить с отечественной и зарубежной историей качества;
1.7	– изучить основные формы оценки затрат на менеджмент качества;
1.8	– успешно применять инструменты и методы управления качеством, в том числе квалиметрию;
1.9	– изучить специфику и формы регулирования процессов стандартизации, метрологии и сертификации систем качества менеджмента в России и мировой экономике;
1.10	– успешно применить в практической управленческой деятельности полученные знания стандартов ИСО 9000.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь необходимые знания, умения и навыки по курсам "Микроэкономика", "Макроэкономика", "Менеджмент", "Стратегический менеджмент", "Разработка управленческих решений", "Теория организаций и организационное поведение"	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Дисциплина «Управление качеством» относится к числу дисциплин по выбору образовательной программы. Изучение данной дисциплины, являющейся теоретическим курсом, необходимо для успешного освоения прочих дисциплин, формирующих профессиональные компетенции.	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-6: способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

Знать:

Уровень 1	суть современных теоретических и методологических вопросов управления качеством
Уровень 2	основные категории и понятия, характеризующих структуру управления качеством
Уровень 3	

Уметь:

Уровень 1	применять на практике законы, принципы, методы, инструменты, системы стандартов управления качеством
Уровень 2	уметь привлекать современные способы использования экономической информации, включая сеть «Интернет»
Уровень 3	

Владеть:

Уровень 1	навыками применения опыта значимых отечественных и зарубежных достижений в области изучения управления качеством
Уровень 2	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений
Уровень 3	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- суть современных теоретических и методологических вопросов управления качеством, основные категории и понятия, характеризующих структуру управления качеством.
3.2	Уметь:
3.2.1	- применять на практике системы стандартов управления качеством;
3.2.2	- использовать современные способы использования экономической информации.

3.3	Владеть:
3.3.1	- навыки успешного применения инструментов и методов управления качеством.

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Введение в предмет «Управления качеством»	YI/3			
1.1	Введение в предмет «Управления качеством» /Лек/	YI/3	4		Л1.1 Л1.9 Л2.4
1.2	История управления качеством. /Пр/	YI/3	4		Л1.3 Л1.5 Л2.1
1.3	История управления качеством. /Ср/	YI/3	6		Л1.1 Л1.5 Л2.1
	Раздел 2. Инструменты и методы управления качеством.				
2.1	Инструменты и методы управления качеством. /Лек/	YI/3	2		Л1.6 Л1.8 Л2.2
2.2	Инструменты и методы управления качеством. /Ср/	YI/3	6		Л1.1 Л1.7 Л2.3 Л3.1
2.3	Основы стандартизации в управлении качеством /Пр/	YI/3	2		Л1.2 Л2.4
2.4	Основы стандартизации в управлении качеством /Ср/	YI/3	6		Л1.7 Л1.9 Л2.5 Л3.1
2.5	Основы метрологии в управлении качеством. /Лек/	YI/3	2		Л1.1 Л1.5 Л1.10 Л2.4
2.6	Основы метрологии в управлении качеством. /Ср/	YI/3	10		Л1.6 Л1.8 Л2.2 Л3.1
2.7	Основы сертификации продукции и систем качества. /Лек/	YI/3	2		Л1.9 Л1.10 Л2.5
2.8	Основы сертификации продукции и систем качества. /Ср/	YI/3	4		Л1.5 Л1.6 Л2.2 Л3.1
2.9	Стандарты серии ИСО 9000 и современная концепция менеджмента качества /Лек/	YI/3	2		Л1.8 Л1.9 Л2.1
2.10	Стандарты серии ИСО 9000 и современная концепция менеджмента качества /Ср/	YI/3	4		Л1.3 Л1.9 Л2.4 Л3.1
2.11	Оценка затрат на менеджмент качества. /Лек/	YI/3	2		Л1.4 Л1.7 Л2.1
2.12	Оценка затрат на менеджмент качества. /Пр/	YI/3	10		Л1.5 Л1.8 Л2.5 Л3.1
2.13	Аудит качества и премии качества. /Лек/	YI/3	1		Л1.1 Л1.9 Л2.1
2.14	Аудит качества и премии качества. /Ср/	YI/3	4		Л1.1 Л1.5 Л2.4 Л3.1
2.15	Отечественный опыт в управлении качеством продукции. /Лек/	YI/3	2		Л1.4 Л1.10 Л2.2 Л2.5
2.16	Отечественный опыт в управлении качеством продукции. /Ср/	YI/3	5		Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л3.1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения входного, текущего контроля и промежуточной аттестации. Фонд включает задания в тестовой форме, а для прохождения промежуточной аттестации и фонд расчетных заданий. Также при промежуточной аттестации используется типовая методика оценки уровня освоения дисциплины студентами, предполагающая устный опрос.

Примерные тесты для прохождения входного и текущего контроля, а также вопросы промежуточной аттестации представлены ниже.

Контрольные вопросы по курсу «Управление качеством»:

1. Роль организационной системой в управлении процедурой сертификации и аккредитации.
2. Объект сертификационной деятельности.
3. Значение управления качеством на современном этапе.
4. Статистические методы управления качеством.

5. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
6. Управление контролем качества продукции.
7. Современные подходы управления качеством.
8. Экологический менеджмент качества: понятие и сущность.
9. Как соотносятся принципы конкурентоспособности и качества продукции?
10. Опишите сущности концепции TQM.
11. Назовите основные стадии развития философии управления качеством.
12. Правовые основы сертификации в России.
13. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.
14. Документация систем менеджмента качества.
15. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством в России?
16. Что такое затраты на качество и как ими управлять?
17. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.
18. Этапы проведения FMEA-анализа.
19. Закон о техническом регулировании и его роль в управлении качеством в России.
20. Квалиметрия в управлении качеством.
21. Основные принципы европейской политики по качеству.
22. Семь простых методов статистического контроля качества.
23. Экономическая оценка управления качеством.
24. Этапы развития систем сертификации.
25. Анализ данных в управлении качеством.
26. Управление знаниями.
27. Методы «точно вовремя».
28. Менеджмент как средство повышения качества.
29. Реинжиниринг бизнес-процессов.
30. Инструменты и методы управления качеством.
31. Метрологический контроль качества.
32. Модель менеджмента качества по ИСО 9001:2000
33. Интегрированный и межфункциональный процессы управления качеством.
34. Премия Правительства РФ за качество.
35. Эволюция подходов к менеджменту качества.
36. Этапы проведения сертификации системы качества.
37. Сравнение качества работы оборудования с помощью дисперсионного анализа.
38. Эволюция философии качества.
39. Анализ брака и потерь брака.
40. Понятие качества образования.
41. Управление жизненным циклом товара (услуг).
42. Назовите содержание базисных преобразований корпоративной культуры, необходимых для перехода к менеджменту всеобщего качества.
43. Диаграмма связности. Иллюстрируйте свой ответ примерами.
44. Научные методы наиболее актуальны для менеджмента качества современной организации.
45. Чем отличается услуга от товара?
46. Опишите типовой состав документации менеджмента качества.
47. Требования, предъявляемые к аудитору по качеству.
48. Опишите состав и предметное содержание фаз непрерывного обучения персонала при переходе к менеджменту всеобщего качества.
49. Что такое функция качество?
50. Какой вид издержек включают потери и как их можно выявить?
51. Уровень результативности и эффективности в получении ценности.
52. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM.
53. Система KANBAN.
54. Статистические методы.
55. Контрольные карты.
56. Кружки Контроля Качества и их основные задачи.
57. Причинно-следственная диаграмма.
58. Назовите основные параметры качества руководителя, которыми он должен обладать.
59. Понятие качество цели и качество исполнения.
60. Внешний и внутренний потребитель, и имеется ли различие между ними с точки зрения TQM?
61. Особенность диаграммы Парето как инструмента контроля качества.
62. Аудит качества и премии качества.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Представление о качестве основано на:

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

2. Ценность продукции для производителя – это:

- а) максимально возможная цена продукции;
 - б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
 - в) высокое качество продукции.
3. Ценность продукции для потребителя – это:
- а) низкая цена без учета качества продукции;
 - б) высокое качество без учета стоимости продукции;
 - в) разумное сочетание цены и качества
4. Управление качеством:
- а) включает менеджмент качества;
 - б) то же, что менеджмент качества;
 - в) является частью менеджмента.
5. Планирование качества – это:
- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
 - б) определение характеристик качества нового изделия;
 - в) планирование производства бездефектной продукции...
6. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
- а) шесть фаз;
 - б) пять фаз;
 - в) четыре фазы.
7. «Звезда» качества не включает:
- а) систему мотивации;
 - б) систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в) систему взаимоотношений с инвесторами.
8. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:
- а) система обеспечения качества продукции;
 - б) экспертиза продукции предприятия;
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
9. Роль руководства компании в
- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
 - б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
 - в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.
10. В менеджменте качества участвуют:
- а) все службы и подразделения компании;
 - б) только служба менеджмента качества;
 - в) руководство компании и служба менеджмента качества.
- Менеджмент качества связан:
- а) только с производственными подразделениями компании;
 - б) со всей системой управления компании;
 - в) с внешними поставщиками компании.
11. Какая из функций не является функцией менеджмента качества:
- а) надзор за полнотой контроля качества;
 - б) участие в проведении приемочного контроля;
 - в) обучение персонала в области качества.
12. Какой из нижеприведенных тезисов неверен. Внедрение методов TQM требует:
- а) вовлечения и обучения всего персонала;
 - б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
 - в) смены персонала компании.
13. Для чего лицам и организациям, ответственным за обеспечение качества, нужно обладание достаточными полномочиями? Внесите необходимые, на Ваш взгляд, уточнения:
- а) иметь право участвовать в решении проблем качества;
 - б) формулировать проблемы качества;
 - в) проверять исполнение решений;
 - г) запрещать поставку или установку оборудования, конструкции и материалов, не удовлетворяющих установленным требованиям.
14. Сертификация – это выпуск определенной продукции;
- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции

- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям,
в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству
15. Система сертификации действует на:
а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
б) национальном, региональном и международном уровнях;
в) отраслевом уровне.
16. Аккредитация – это
а) признание соответствия продукции на уровне государства;
б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.
17. Сертификация всегда носит:
а) добровольный характер по всем видам продукции;
б) обязательный характер по всем видам продукции;
в) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации
18. Национальными органами по сертификации являются:
а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;
б) Госстандарт РФ
в) испытательные лаборатории по видам продукции.
19. Затраты на качество – это:
а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.
20. Затраты на несоответствие – это:
а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
б) затраты на исправление дефектов;
в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.
21. Бизнес-процесс – это:
а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
б) структурированная, логически замкнутая (начало–процесс–результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.
22. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:
а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
в) метод перестройки технологии производственной деятельности.
23. Методы «точно вовремя» – это:
а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
б) методы своевременности разработки планов реструктуризации;
в) методы выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.
24. Методы управления знаниями – это:
а) методы обучения персонала предприятия;
б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами;
в) распространение информации о предприятии.
25. Реструктуризация – это:
а) изменение организационной структуры предприятия;
б) изменение условий погашения задолженностей предприятия;
в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.
26. Домик качества – это:
а) таблица специального вида, являющаяся инструментом структурирования функции качества;
б) лаборатория по проверке качества продукции на предприятии;
в) эталонное подразделение предприятия с точки зрения эффективности управления качеством.
27. Рейтинг потребительских требований – это:
а) упорядоченный, по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;

28. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

- а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов;
- б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством;
- в) только для существующих продуктов и процессов

5.2. Темы письменных работ

Темы для рефератов

1. Роль организационной системой в управлении процедурой сертификации и аккредитации.
2. Объект сертификационной деятельности.
3. Значение управления качеством на современном этапе.
4. Статистические методы управления качеством.
5. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
6. Управление контролем качества продукции.
7. Современные подходы управления качеством.
8. Экологический менеджмент качества: понятие и сущность.
9. Как соотносятся принципы конкурентоспособности и качества продукции?
10. Опишите сущности концепции TQM.
11. Назовите основные стадии развития философии управления качеством.
12. Правовые основы сертификации в России.
13. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.
14. Документация систем менеджмента качества.
15. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством в России?
16. Что такое затраты на качество и как ими управлять?
17. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.
18. Этапы проведения FMEA-анализа.
19. Закон о техническом регулировании и его роль в управлении качеством в России.
20. Квалиметрия в управлении качеством.
21. Основные принципы европейской политики по качеству.
22. Семь простых методов статистического контроля качества.
23. Экономическая оценка управления качеством.
24. Этапы развития систем сертификации.
25. Анализ данных в управлении качеством.
26. Управление знаниями.
27. Методы «точно вовремя».
28. Менеджмент как средство повышения качества.
29. Реинжиниринг бизнес-процессов.
30. Инструменты и методы управления качеством.
31. Метрологический контроль качества.
32. Модель менеджмента качества по ИСО 9001:2000
33. Интегрированный и межфункциональный процессы управления качеством.
34. Премия Правительства РФ за качество.
35. Эволюция подходов к менеджменту качества.
36. Этапы проведения сертификации системы качества.
37. Сравнение качества работы оборудования с помощью дисперсионного анализа.
38. Эволюция философии качества.
39. Анализ брака и потерь брака.
40. Понятие качества образования.
41. Управление жизненным циклом товара (услуг).
42. Назовите содержание базисных преобразований корпоративной культуры, необходимых для перехода к менеджменту всеобщего качества.
43. Диаграмма связности. Иллюстрируйте свой ответ примерами.
44. Научные методы наиболее актуальны для менеджмента качества современной организации.
45. Чем отличается услуга от товара?
46. Опишите типовой состав документации менеджмента качества.
47. Требования, предъявляемые к аудитору по качеству.
48. Опишите состав и предметное содержание фаз непрерывного обучения персонала при переходе к менеджменту всеобщего качества.
49. Что такое функция качество?
50. Какой вид издержек включают потери и как их можно выявить?
51. Уровень результативности и эффективности в получении ценности.
52. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM.
53. Система KANBAN.
54. Статистические методы.
55. Контрольные карты.
56. Кружки Контроля Качества и их основные задачи.
57. Причинно-следственная диаграмма.
58. Назовите основные параметры качества руководителя, которыми он должен обладать.

59. Понятие качество цели и качество исполнения.
 60. Внешний и внутренний потребитель, и имеется ли различие между ними с точки зрения TQM?
 61. Особенность диаграммы Парето как инструмента контроля качества.
 62. Аудит качества и премии качества.

5.3. Фонд оценочных средств

Учебная дисциплина в полном объеме обеспечена необходимыми контрольно-измерительными материалами, необходимыми для оценки знаний, умений и навыков обучающихся, позволяющих установить уровень овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной. По результатам проведенной оценки студентами выставляется одна из следующих отметок:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, который дал исчерпывающий и полный, развернутый ответ на вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов. Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии по дисциплине. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа, либо с помощью преподавателя; могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не сумел правильно ответить на основной и дополнительные вопросы. Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса практического занятия с другими объектами темы. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, терминология по дисциплине не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Б. И. Герасимов, Н. В. Злобина, С. П. Спиридонов	Управление качеством: учеб. пособие	М.: КНОРУС, 2007
Л1.2	А. П. Агарков	Управление качеством: учеб. пособие	М.: Дашков и К, 2007
Л1.3	О. В. Аристов	Управление качеством: учебник	М.: ИНФРА-М, 2008
Л1.4	Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев	Управление качеством: учебник	М.: ИНФРА-М, 2008
Л1.5	В. М. Мишин	Управление качеством: учеб. для вузов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009
Л1.6	под ред. С. Д. Ильенковой	Управление качеством: учеб. для вузов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009
Л1.7	под общ. ред. И. Н. Шапкина	Менеджмент: учебник	М.: Юрайт, 2011
Л1.8	Л. А. Астанина	Управление качеством: учеб.-метод. материалы к курсу	Новосибирск, 2011
Л1.9	Михеева Е.Н., Сероштан М.В.	Управление качеством	М.: Дашков и К // ЭБС "ONLINE", 2012
Л1.10	Герасимов, Б. И	Управление качеством: учеб. пособие	М.: КНОРУС, 2007

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	П. В. Дубровский	Менеджмент качества процессов: учеб. -метод. комплекс	Ульяновск: [УлГУ], 2006
Л2.2	Л. В. Баумгартен	Управление качеством в туризме: практикум: учеб. пособие для вузов (ЭБС "Лань")	М.: КНОРУС, 2008
Л2.3	В. Н. Чайников	Управление качеством: учеб. пособие	Чебоксары: Изд-во ЧГУ, 2008
Л2.4	Басовский, Л. Е.	Управление качеством: учебник	М.: ИНФРА-М, 2008
Л2.5	Набиев Р. А., Локтева Т. Ф., Вахромов Е. Н.	Менеджмент: Практикум из университетской библиотеки "Online"	Финансы и статистика, 2011

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

Авторы, составители		Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Л. А. Астанина	Управление качеством: учеб. -метод. материалы к курсу	Новосибирск, 2008
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	1. www.aup.ru (Административно-управленческий портал).		
Э2	2. www.fcsn.ru (Федеральная служба по финансовым рынкам).		
Э3	3. www.cfin.ru (Корпоративный менеджмент).		
Э4	4. www.kommersant.ru (Коммерсант).		
Э5	5. www.raexpert.ru («ЭкспертРА»).		
Э6	6. www.change-russia.com (Ассоциация менеджеров по управлению изменениями).		
Э7	7. www.amr.ru (Ассоциация менеджеров России).		
Э8	8. www.stplan.ru (Стратегическое управление и планирование).		
Э9	9. www.StrategPlann.ru (Стратегическое планирование и стратегическое управление).		
Э10	10. www.InvenTech.ru (Центр креативных технологий).		
Э11	11. http:// www.pmo.ru		
Э12	12. http:// www.e-xecutive.ru/kiosk/artikle_2035		
Э13	13. http:// www. Pmforum.org/help/marlib/htm/		
Э14	14. http:// www.pmibookstore.org/		
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	Программное обеспечение используется в рамках самостоятельной работы студентов и представляет набор стандартных инструментов Microsoft Word		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
7.3.2.1	СПС Консультант+, Гарант		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Для проведения занятий используется аудиторный фонд университета, оснащенный необходимым оборудованием для проведения лекционных и практических занятий. Для самостоятельной работы и подготовки к занятиям используется компьютерный класс с выходом в Интернет

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Изучение учебной дисциплины студентами предусматривает два вида работ: - работа с преподавателем; - самостоятельная работа. Работа с преподавателем охватывает два вида учебных занятий: лекционные занятия и практические занятия. Последовательность проведения данных занятия, их содержание определяются настоящей программой. Посещение данных занятий является обязательным для всех студентов. Практическое занятие требует подготовки студентов, предусматривающей изучение теоретического материала по теме занятия с использованием учебной литературы, перечень которой приведен в данной рабочей программе. Вторым видом работы студента, выполняемым им при изучении курса является самостоятельная работа, которая помимо подготовки к практическим занятиям предусматривает изучение нормативных правовых актов и рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также выполнение заданий для самостоятельной работы студентов. Цель заданий для самостоятельной работы - закрепить полученные знания в рамках отдельных тем по учебной дисциплине, сформировать умения и навыки по решению вопросов, составляющим содержание курса. Выбор конкретных заданий для самостоятельной работы осуществляется каждым студентом самостоятельно, исходя из потребности набора необходимого количества баллов по балльно-рейтинговой системе (БРС) оценки знаний. Для выполнения заданий необходимо изучить списки нормативных актов и экономической литературы, рекомендуемых по каждой теме учебной дисциплины. Работа должна носить самостоятельный, творческий характер. При ее оценке преподаватель в первую очередь оценивает обоснованность и оригинальность выводов. В процессе работы над заданием закрепляются и расширяются знания по конкретным вопросам учебной дисциплины. В письменной работе по теме задания студент должен полно и всесторонне рассмотреть все аспекты темы, четко сформулировать и аргументировать свою позицию по ключевым вопросам. Некоторые задания для самостоятельных работ предусматривают также обсуждение полученных результатов на практических занятиях. При необходимости в процессе работы над заданием студент может получить индивидуальную консультацию у преподавателя. Выполненное задание проверяется преподавателем и оценивается в баллах БРС. При желании студентом может быть подготовлен реферат, по тематике предложенной в настоящей рабочей программе или по теме предложенной студентом и предварительно согласованной с преподавателем.	

Задания для самостоятельной работы выполняются студентом в письменном виде на стандартных листах формата А4. Результаты самостоятельной работы оформляются в виде персонального портфолио студента по дисциплине. Портфолио создается в форме папки документов, отражающих выполненную работу студента и его учебные и научные достижения при изучении учебного курса.

Элементами портфолио являются:

- титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями (н-р, курсовая работа);
- результаты входного контроля знаний студентов (ответы на вопросы теста по входному контролю);
- размышления студента, сделанные им после первого занятия, о содержании изучаемого курса, его необходимости, целях и задачах;
- выполненные задания самостоятельной работы (контролируются и оцениваются после каждого практического занятия);
- список литературы, с которой работал студент при изучении курса;
- документы, подтверждающие учебные достижения студента при изучении учебной дисциплины: подготовленные статьи по тематике курса, грамоты, благодарственные письма и т.д.;
- рефлексивное обобщение итогов изучения учебной дисциплины (размышления студента после изучения курса, содержащие следующие разделы:
 1. Содержание курса, его новизна и необходимость для формирования профессиональных навыков экономиста.
 2. Самые важные открытия, сделанные при изучении курса.
 3. Что было трудным. Что осталось непонятным после изучения курса.
 4. Задачи вопросы, которые я собираюсь дополнительно рассмотреть по окончании изучения курса.
 5. Другое по усмотрению студента.