

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 20.03.2021 04:31:03  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

**производственного менеджмента и маркетинга**

**Кафедра**

**Менеджмента в производственной сфере**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.25**

**"Основы управления качеством"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**  
**Профиль "Маркетинг"**

Квалификация	<i>Бакалавр</i>
Форма обучения	<i>Заочная</i>
Общая трудоемкость	<i>2 ЗЕД</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2021</i>

Донецк  
2021

Составитель:  
канд. экон. наук, доцент

  
\_\_\_\_\_ Е.В. Перевозникова

Рецензент:  
канд. гос. упр., доцент

  
\_\_\_\_\_ А.А. Епишенкова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Основы управления качеством"  
разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального  
образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного

плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Маркетинг", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС"  
от 26.03.2021 протокол № 8/6.

Срок действия программы: 2021-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента  
в производственной сфере

Протокол от 04.02.2021 № 4

Заведующий кафедрой:

канд. техн. наук, профессор, Жадан А.В.

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента в  
производственной сфере

Протокол от 02.02.2021 г. № 7 .

Председатель ПМК:

канд. гос. упр., доцент Епишенкова А.А.

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.тех.наук, профессор, Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

ав. кафедрой канд.тех.наук, профессор, Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

ав. кафедрой канд.тех.наук, профессор, Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

ав. кафедрой канд.тех.наук, профессор, Жадан А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью реализовывать процессы управления организациями различных организационно-правовых форм, решая задачи организационно-управленческой деятельности у будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, стратегического планирования качества и умениями применения на практике методов управления качеством.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Задачей изучения дисциплины является формирование готовности решать профессиональную задачу организационно-управленческой деятельности - участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий на основе формирования профессиональной компетенции (ПК-7) - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.25
<i>1.3.1. Дисциплина "Основы управления качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Маркетинг	
Товароведение, стандартизация и сертификация	
Безопасность жизнедеятельности и охрана труда	
<i>1.3.2. Дисциплина "Основы управления качеством" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Стратегический менеджмент	
Управление рынком сбыта	
<b><i>В результате освоения дисциплины "Основы управления качеством" обучающийся должен:</i></b>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- основную терминологию в сфере управления качеством;
	- особенности управления качеством на уровне предприятия;
	- отечественный и международный опыт управления качеством;
	- основы применения систем управления качеством;
	- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;
	- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
	- применять методы управления качеством;
	- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;
	- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их реализации.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	Владеть навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b><i>Промежуточная аттестация</i></b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине	

"Основы управления качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет
---

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Основы управления качеством" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен- ции	Литература	Инте- ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>						
Тема 1.1. Введение в управление качеством /Лек/	6	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.1. Введение в управление качеством /Сем зан/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.1. Введение в управление качеством /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка /Лек/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка /Сем зан/	6	2		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3. Опыт управления качеством /Лек/	6	0		Л1.2	0	

				Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4		
Тема 1.3. Опыт управления качеством /Сем зан/	6	0		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3. Опыт управления качеством /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>						
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством. /Лек/	6	2		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством. /Сем зан/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством. /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. /Лек/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. /Сем зан/	6	2		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Лек/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Сем зан/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4.Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Лек/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4.Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Сем зан/	6	0		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4.Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Ср/	6	8		Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Основы управления качеством /Конс/	6	4			0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Основы управления качеством» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины «Основы управления качеством» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «PowerPoint». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеоматериала. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы, создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания, эссе, презентации, эмпирического исследования.

3.4. В процессе освоения дисциплины «основы управления качеством» также используются технологии электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС») и при использовании ресурсов ЭБС). Для выполнения аналитической и презентационной работы студенты используют программные продукты Microsoft Office (PowerPoint, Excel, Word).

3.5. В процессе освоения дисциплины используется технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки).

## РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>4.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>1. Основная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А. Р. Давыдович	Управление качеством : методическое пособие (56 с.)	Сочи : Сочинский государственный университет, 2020
Л1.2	Дебердиева, Н. П., Межецкая, Т. А.	Менеджмент качества: учебник (196 с.)	Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020
Л1.3	И. М. Самогородская	Управление стоимостью качества : учебное пособие (247 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Панченкова, Л. С., Антонина, Л. В., Долгова, Е. Ю., Леонтьева, И. Г.	Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие (110 с.)	Омск : Омский государственный технический университет, 2019
Л2.2	Самогородская, М. И.	Управление стоимостью качества: учебное пособие (247 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021
Л2.3	Злобин, Э. В.	Внутренний аудит в системе менеджмента качества : учебное пособие (82 с.)	Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Перевозникова Е.В.	Основы управления качеством : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») заочной формы обучения (101)	Донецк: ДОНАУИГС, 2021
ЛЗ.2	Перевозникова Е.В.	Основы управления качеством : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») заочной формы (24)	Донецк : «ДОНАУИГС», 2021
ЛЗ.3		Основы управления качеством : методические	Донецк :

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Перевозникова Е.В.	рекомендации для самостоятельной работы обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг») заочной формы (31)	«ДОНАУИГС», 2021

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Центр международного частного предпринимательства	www.corpgov.ru
Э2	Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской	http://www.library.donetsk.ru.
Э3	Интернет-портал для управленцев	www.amr.ru
Э4	Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru.

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: использование электронных презентаций, электронного курса лекций, электронных версий учебников, учебных и учебно-методических пособий, материалов электронно-библиотечных систем, графических объектов, видео-аудио-материалов, специализированных или офисных программ; организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты и др.

Программное обеспечение не применяется.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО ДОНАУИГС) и электроннобиблиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 604 учебный корпус № 1. г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; программное обеспечение - Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (96), стационарная доска; демонстрационные плакаты.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 509 учебный корпус № 1. г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; программное обеспечение - Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (34), стационарная доска.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:

читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая

операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Сfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы для самоподготовки обучающихся:

Тема 1.1. Введение в управление качеством

1. Охарактеризуйте взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
2. Какие причины побудили ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции?
3. Назовите субъекты хозяйствования, которые получают эффект от повышения качества продукции.
4. Сформулируйте основные показатели эффекта от повышения качества продукции.
5. В чем заключается системный подход к управлению качеством?
6. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы можете назвать?

Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.
4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?
5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.
6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.
7. Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?

Тема 1.3. Опыт управления качеством

1. Охарактеризуйте основные достижения зарубежных теоретиков и практиков относительно развития управления качеством.
2. Назовите особенности управления качеством в США.
3. Дайте характеристику подходов к управлению качеством в Японии.
4. В чем заключаются основные отличия американского и японского подходов к управлению качеством?
5. Охарактеризуйте опыт управления качеством в Западной Европе.
6. Какие особенности имеет европейский подход к управлению качеством?

Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством

1. В чем сущность системного подхода к управлению качеством?
2. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы знаете?
3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?
4. Какие методы управления качеством Вы знаете и чем их содержание

Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции

1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?
2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?
3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».
4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).
5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?

Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества

1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?
2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?
3. Назовите и охарактеризуйте силы, управляющие качеством.
4. В чем различие между реагирующим и планируемым качеством?

5. Какие этапы модели стратегического планирования качества Вы можете назвать и в чем их сущность?

Тема 2.4. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?

## 5.2. Темы письменных работ

Примерный перечень тем сообщений (рефератов) по дисциплине:

1. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
2. Особенности маркетинговых коммуникаций.
3. Оценка коммуникационных рисков. Планирование кризисных коммуникаций.
4. Переговоры и их основные разновидности.
5. Понятие межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации.
6. Правила кризисных коммуникаций. Факторы, усложняющие кризисные коммуникации.
7. Приемы речевого воздействия. Деловые переговоры.
8. Речевое общение. Предмет и основные категории риторики.
9. Речевое событие — дискурс. Речевая ситуация. Речевое действие. Речевой поступок. Требования к поведению говорящего.
10. роль и место этикета в составе коммуникативной культуры.
11. Сеть и структура социальной массовой коммуникации.
12. Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.
13. Современные коммуникационные технологии в организации.
14. Создание текста в сфере делового общения. Деловая переписка.
15. Специфика управления конфликтами в различных подсистемах общества. Фасилитация и посредничество в управлении конфликтами в сфере бизнеса.
16. Средства массовой коммуникации как социальная подсистема.
17. Стандартные модели коммуникационных функций менеджмента организации.
18. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена; потребность в общении; мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.
19. Сущность, функции и характеристики социальной массовой коммуникации.
20. Теоретические основы управления конфликтом. Культурно-коммуникационное измерение конфликта.
21. Типы деловых культур и их специфика.
22. Убеждение и манипулирование. Языковое выражение доводов. Средства изобразительности и выразительности.
23. Управление информационными ресурсами и структура коммуникационной среды.
24. Характеристики обратной связи при эффективных и неэффективных межличностных коммуникациях.
25. Эстетические основы и техника движения.

## 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

## 5.4. Перечень видов оценочных средств

1. Устный опрос
2. Сообщение, доклад
3. Ответы на контрольные вопросы для самоподготовки
4. Контроль знаний (тестирование) по итогу раздела
5. Реферат
6. Индивидуальное задание

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

В ходе изучения дисциплины студенты изучают научную литературу по проблематике дисциплины, как основную, так и дополнительную. Осуществляют анализ научных концепций и практической деятельности по применению отдельных методов исследований в менеджменте. Студентам предлагается решение заданий, составление глоссария по теме, логических схем, разработка презентаций, рефератов, подготовка докладов. Изучать дисциплину рекомендуется в следующей последовательности:

1. Ознакомление с перечнем и содержанием тем, которые должны быть усвоены студентом в соответствии с учебной программой или данных методических указаний.

2. Ознакомление с рекомендациями по теме, которая изучается в соответствии с предлагаемыми методическими рекомендациями.

3. Изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, которая касается изучаемой темы. Ознакомление также с новыми книгами, брошюрами, статьями в периодических изданиях и сборниках.

Регулярное посещение лекций и семинарских занятий не только способствует успешному овладению необходимыми компетенциями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа студентов. Именно овладение и усвоение студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины. Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Контроль за ходом самостоятельной работы студента осуществляется в следующих видах: Текущий контроль: - письменный контроль: рефераты, тестирование, представление текста индивидуальной работы; - устный контроль: опрос, собеседование, доклад.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме зачета.