

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления и территориального развития



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины
Управление качеством СД(М).Ф.2

Направление подготовки: 080500.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг

Квалификация выпускника: бакалавр менеджмента

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Гатина Г.Р.

Рецензент(ы):

Хамидуллина Г.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Гатина Г.Р. кафедры управления качеством Инженерный институт, GRGatina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Формирование профессиональных и общекультурных компетенции менеджера в области управления качеством. Обучение знаниям и навыкам, необходимым для понимания задач при создании, проектировании и эксплуатации продукции с заданными показателями качества.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "СД(М).Ф.2 Цикл специальных дисциплин" основной образовательной программы 080500.62 Менеджмент и относится к федеральному компоненту. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Дисциплина относится к профессиональному циклу учебного плана по направлению 080500.62 "Менеджмент" и является составной частью группы предметов, объединенных в модуль "Профессиональный цикл". Управление качеством логически и содержательно-методически связано с другими дисциплинами менеджмента, в частности, с финансовым менеджментом, управлением организационными изменениями, управлением проектами, управлением персоналом, стратегическим менеджментом, при изучении которых может быть использован, как пример, проект создания в организации системы менеджмента качества.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-23 (профессиональные компетенции)	знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
ПК-24 (профессиональные компетенции)	способностью решать управленческие задачи, связанные с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
ПК-37 (профессиональные компетенции)	умением проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-38 (профессиональные компетенции)	способностью применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России; основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; понимать суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; модели современных систем управления качеством; международные стандарты серии ИСО-9000; правовые механизмы управления качеством: сертификация продукции, СМК, стандартизация, закон о защите прав потребителей; основные положения квалиметрии.

2. должен уметь:

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством;
- быть способным работать с информацией;

- находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных;
- владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством;
- пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах;
- разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии;
- проектировать организационную структуру СМК;
- моделировать процессы СМК;
- осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;
- применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами;
- использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг;
- владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ "О защите прав потребителей".

3. должен владеть:

- культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения;
- основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества;
- методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества.

- способность планировать, прививать навыки и консультировать работников всех подразделений по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества;
- готовность участвовать в разработке стратегии организации в области управления качеством;
- готовность нести ответственность за принятые управленческие решения;
- готовность к кооперации с коллегами и работе в коллективе.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 120 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции	6		2	2	0	устный опрос дискуссия
2.	Тема 2. Показатели качества продукции.	6		2	2	0	дискуссия устный опрос
3.	Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 "Системы менеджмента качества. Требования"	6		4	4	0	научный доклад дискуссия
4.	Тема 4. Сертификация в системе управления качеством	6		2	2	0	контрольная точка
5.	Тема 5. Планирование качества.	6		2	2	0	дискуссия научный доклад
6.	Тема 6. Функции управления качеством.	6		2	2	0	научный доклад письменная работа
7.	Тема 7. Экономические проблемы качества	6		2	2	0	эссе
8.	Тема 8. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции	6		2	2	0	научный доклад устный опрос
9.	Тема 9. Всеобщее управление качеством.	6		4	4	0	дискуссия научный доклад
10.	Тема 10. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Гуру качества	6		2	2	0	реферат
11.	Тема 11. Контроль качества продукции и премии в области качества.	6		2	2	0	научный доклад устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
12.	Тема 12. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества. Внутренний аудит.	6		4	4	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	зачет
	Итого			30	30	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Определение понятия ?качество продукции?. 2. Экономическое и социальное значение повышения качества продукции. 3. История развития систем управления качеством.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 2. Показатели качества продукции.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. 2. Классификация показателей качества продукции. 3. Оценка уровня качества продукции.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 "Системы менеджмента качества. Требования"

лекционное занятие (4 часа(ов)):

1. Сущность и цели стандартизации. 2. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. 3. Система международных стандартов

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 4. Сертификация в системе управления качеством

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Определение и роль сертификации 2. Методические основы проведения сертификации в Российской Федерации 3. Международная практика сертификации

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 5. Планирование качества.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Планирование как процесс управления качеством. 2. Системный подход к планам качества. 3. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 6. Функции управления качеством.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, принятие решений и реализация, взаимодействие с внешней средой. 2. Выяснение причин дефектов- важный аспект обеспечения качества. 3. Качество и цена качества.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 7. Экономические проблемы качества

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Влияние управления качеством на экономический успех предприятия. 2. Экономическая эффективность улучшения качества. 3. Экономически оптимальное качество. Анализ брака и потерь от брака.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 8. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Принципы обеспечения качества. Общие и общесистемные принципы управления качеством. 2. Функциональная схема управления качеством. 3. Пути повышения качества. Основные факторы совершенствования управления качеством продукции.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 9. Всеобщее управление качеством.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

1. Содержание концепции всеобщего управления качеством. 2. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). 3. Комплексное и тотальное управление качеством.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 10. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Гуру качества

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Организация управления качеством продукции за рубежом. 2. Японские подходы к качеству. 3. Кружки качества. 4. Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA), Джозеф М.Джуран (Спираль качества), Каору Исикава (Диаграмма Исикавы), Филипп Кросби(Система ?ноль дефектов?), Арманд В. Фейгенбаум (Теория комплексного управления качеством).

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 11. Контроль качества продукции и премии в области качества.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. Организация контроля качества продукции и виды контроля. 2. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. 3. Премии по качеству.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 12. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества. Внутренний аудит.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

1. Восемь принципов системы менеджмента качества. 2. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции. 3. Внутренний и внешний аудит - преимущества и недостатки.

практическое занятие (4 часа(ов)):

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Тема 1. Сущность,					

экономическое и социальное значение качества продукции

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
2.	Тема 2. Показатели качества продукции.	6			2	дискуссия
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
3.	Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 "Системы менеджмента качества. Требования"	6			4	научный доклад
					2	дискуссия
4.	Тема 4. Сертификация в системе управления качеством	6		подготовка к контрольной точке	6	контрольная точка
5.	Тема 5. Планирование качества.	6			2	дискуссия
					2	научный доклад
6.	Тема 6. Функции управления качеством.	6		подготовка к письменной работе	2	письменная работа
7.	Тема 7. Экономические проблемы качества	6		подготовка к эссе	4	эссе
8.	Тема 8. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции	6			4	научный доклад
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
9.	Тема 9. Всеобщее управление качеством.	6			2	научный доклад
				подготовка к тестированию	4	тестирование
10.	Тема 10. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Гуру качества	6		подготовка к реферату	6	реферат
11.	Тема 11. Контроль качества продукции и премии в области качества.	6			2	научный доклад
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
12.	Тема 12. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества. Внутренний аудит.	6		подготовка к тестированию	6	тестирование
	Итого				60	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Решение кейсов.

Выступления с докладами и презентациями.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции

дискуссия , примерные вопросы:

устный опрос , примерные вопросы:

Примерные вопросы: К каким категориям относят понятие ?качество?? Охарактеризуйте эти категории. 2. В чём заключается отличие категорий ?качество? и ?потребительная стоимость?? 3. Как определяется понятие ?качество? государственными и международными стандартами? 4. В чём отличие подходов к оценке качества продукции со стороны инженеров и экономистов?

Тема 2. Показатели качества продукции.

дискуссия , примерные вопросы:

устный опрос , примерные вопросы:

Примерные вопросы: 1. Какие факторы влияют на уровень качества изделий? 2. Какова динамика и взаимосвязь уровня качества выпускаемой продукции и монетарных показателей предприятия? 3. Как группируют потребительские ценности? 4. Что вы понимаете под показателем качества?

Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции. Международный стандарт ИСО 9001 "Системы менеджмента качества. Требования"

дискуссия , примерные вопросы:

научный доклад , примерные вопросы:

Примерные темы: 1. Сущность и цели стандартизации. 2. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. 3. Система международных стандартов.

Тема 4. Сертификация в системе управления качеством

контрольная точка , примерные вопросы:

Тема: "Разработка политики организации в области качества"

Тема 5. Планирование качества.

дискуссия , примерные вопросы:

научный доклад , примерные вопросы:

Примерные темы: 1. Планирование как процесс управления качеством. 2. Системный подход к планам качества. 3. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции

Тема 6. Функции управления качеством.

научный доклад , примерные вопросы:

письменная работа , примерные вопросы:

Примерные вопросы: 1. Основные функции управления качеством. 2. Что такое цена качества продукции?

Тема 7. Экономические проблемы качества

эссе , примерные темы:

Примерные темы: 1. Человеческий фактор в управлении качеством. 2. Управление качеством образования.

Тема 8. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции

научный доклад , примерные вопросы:

устный опрос , примерные вопросы:

Примерные темы: 1. Методы борьбы с браком. 2. От чего зависит повышение качества продукции?

Тема 9. Всеобщее управление качеством.

научный доклад , примерные вопросы:

Примерные вопросы: 1. Какие виды функций управления вы знаете? 2. Как изменялись взаимоотношения общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством? 3. Что в современных условиях является ядром менеджмента на основе качества (MBQ)? 4. Чем характеризуется новая стратегия в управлении качеством?

тестирование , примерные вопросы:

Тема 10. Зарубежный опыт управления качеством продукции. Гуру качества

реферат , примерные темы:

Примерные темы рефератов по курсу: 1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности. 2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование. 3. Российская премия в области качества. 4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества. 5. Особенности управления качеством в Японии. 6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества. 7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством. 8. Управление качеством окружающей среды. 9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.

10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции. 11.

Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции. 12. Американские подходы к проблеме качества. 13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях. 14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества. 15. История стандартизации в России. 16. Экологическая сертификация.

Тема 11. Контроль качества продукции и премии в области качества.

научный доклад , примерные вопросы:

устный опрос , примерные вопросы:

Примерные вопросы: 1. Перечислите виды контроля качества продукции и охарактеризуйте их. 2. Что такое брак?, каковы его критерии и причины? 3. Какой характер могут иметь дефекты? 4. Назовите методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Охарактеризуйте их.

Тема 12. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества. Внутренний аудит.

тестирование , примерные вопросы:

Примеры тестовых вопросов: 1) Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для: а) продукции и услуг б) технологии и оборудования с) систем качества d) персонала организации 2) Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000: А - требования заказчика (рынка) Б - повышение конкурентоспособности В ? улучшение организации в деятельности фирмы Г ? требования закона а) верно АБВГ б) верно только АБВ с) верно только АБ d) верно только А 3) Оцените высказывания: А ? Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна В ? Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости а) неверно АБ б) верно только А с) верно только Б d) верно только В е) верно только Г 4) Оцените высказывания: А ? системный подход предполагает документированность всех процессов Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений определяются свойствами составляющих В ? системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом Г ? системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата а) верно АБВГД б) верно АВГД с) верно АВД d) верно АБД е) верно АГД

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету:

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
7. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. СМК: Ответственность руководства.
10. Системный подход в TQM.
11. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
12. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
13. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.
14. Структура и состав документации по качеству.
15. Роль документации системы качества в ее функционировании.
16. СМК: Закупки.
17. СМК: Менеджмент ресурсов.
18. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
19. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
20. СМК: Анализ со стороны руководства.
21. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
22. Валидация специальных процессов
23. Политика и цели предприятия в области качества
24. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
25. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
26. СМК: Верификация закупленной продукции.

27. Исторические этапы развития работ в области качества.
28. СМК: Проектирование и разработка.
29. СМК: Управление человеческими ресурсами. Особенности мотивации персонала на повышение качества.
30. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
31. История работ в области качества в России.
32. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
33. Гуру качества.
34. СМК: Внутренние аудиты.
35. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.
36. Роль стандартизации в управлении качеством.
37. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
38. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
39. Определение понятия "качество" и его анализ.
40. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000.

7.1. Основная литература:

1. Агарков А.П. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / А. П. Агарков. ?М.: Дашков и К, 2007. ?218 с.. ?Библиогр.: с.165-168 .
2. Герасимов Б. И. Управление качеством: учеб. пособие / Б. И. Герасимов, Н. В. Злобина, С. П. Спиридонов. ?2-е изд., стер.. ?М.: КНОРУС, 2007. ?272 с.
3. Никифоров А.Д. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / А. Д. Никифоров. ?М.: Дрофа, 2004. ?720 с.
4. Одинокоев М.Ю. Управление качеством: учебно-методическое пособие / [Казан. гос. ун-т им. В. И. Ульянова-Ленина; сост.: к.т.н. М. Ю. Одинокоев]. ?Казань: Казанский государственный университет, 2009. ?52 с.
5. Петухова Л.В. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / Л. В. Петухова, С. М. Горюнова, С. Г. Смердова; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т". ?Казань: КГТУ, 2010. ?83 с.
6. Тебекин А.В. Управление качеством: учебник для бакалавров: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" / А. В. Тебекин. ?Москва: Юрайт, 2012. ?371 с.
7. Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2008.

7.2. Дополнительная литература:

1. Голованова И. И. Управление качеством образования посредством творческой деятельности / И. И. Голованова // Ориентация воспитания на саморазвитие интеллигентности и конкурентоспособности личности: материалы XIX Всероссийской научной конференции / [под науч. ред. В.И. Андреева]. ?С. 80-84. ?Казань, 2009.
2. Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов. ?3-е изд., стер.. ?Москва: Кнорус, 2012. ?224.
3. Магер В. Е. Управление качеством: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. ?Москва: Инфра-М, 2012 . ?175.
4. Мазур И. И. Управление качеством: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление качеством" / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. ?8-е изд., стер.. ?Москва: Омега-Л, 2011 . ?399 с.

5. Петухова Л. В. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / Л. В. Петухова, С. М. Горюнова, С. Г. Смердова; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т". Казань: КГТУ, 2010. 83 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru/>

Комплексный и обзорный сайт журнала "Стандарты и качество" и его приложений, режим доступа свободный - <http://ria-stk.ru/>

Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свободный - <http://www.qualitydigest.com/>

Сайт Всероссийского НИИ стандартизации, режим доступа свободный - <http://www.vniis.ru/>

Сайт органа по сертификации, режим доступа свободный - <http://ros-test.ru/>

Сайт Центра сертификации ИСО, режим доступа свободный - <http://www.iso-centr.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление качеством" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Освоение дисциплины "Управление качеством" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: видеопроектор, ноутбук, учебные и методические пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент".

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080500.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Маркетинг .

Автор(ы):

Гатина Г.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Хамидуллина Г.Р. _____

"__" _____ 201__ г.