

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Институт менеджмента, экономики и инноваций»

Одобрены решением  
Учёного совета института  
Протокол № 1 от  
« 24 » августа 2016 года.

Утверждаю  
Ректор АНО ВО «Институт менеджмента,  
экономики и инноваций»  
профессор  
 А.Ф.Голобородов  
« 25 » августа 2016 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**Программа «Экономика и управление»**

Москва  
2016

# **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе, требования к уровню освоения содержания дисциплины**

## **1.1. Цели и задачи изучения дисциплины**

Целями преподавания дисциплины «Управление качеством» является:

- сформировать у будущего специалиста комплекс знаний, умений и навыков в области управления качеством, необходимых для профессиональной деятельности;
- ознакомить студентов с количественной оценкой качества труда и продукции, с отечественным и зарубежным опытом создания систем управления качеством, с международными требованиями к системам качества.

Достижение поставленных целей связано с решением следующих **задач**:

- ознакомление с методами управления качеством труда и продукции;
- освоение отечественного и зарубежного опыта в управлении качеством труда и продукции;
- изучение основных положений государственной системы сертификации ГОСТ Р на основе отечественной стандартизации;
- овладение экономическими и организационно-техническими методами обеспечения качества продукции;
- формирование навыков применения методов сертификации продукции и систем качества на основе международных стандартов ИСО 9000 - ИСО 9004 для повышения конкурентоспособности продукции предприятия на рынке товаров и услуг.

## **1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**знать:**

- основные понятия, термины и определения в области качества;
- научные основы управления качеством труда и продукции;
- методы стимулирования повышения качества труда и продукции;
- термины и определения в области сертификации;
- основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р

**Уметь:**

- управлять качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004;
- применять методы стимулирования повышения качества труда и продукции.

**Быть способным:**

- оценивать качество труда и продукции;
- применять на практике основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р;

## **2. Содержание дисциплины**

### **2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы**

№ раздела	Наименование раздела, тема	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	<b>Раздел 1. Повышение качества труда и продукции как фактор социально-экономического развития страны</b>		
1.1	Управление качеством труда как основная функция системы управления производством	Цель управления качеством труда. Субъект, объект управления, управляющие воздействия. Обратная связь. Функциональная, организационная структуры управления. Факторы, влияющие на качество труда.	контрольная работа
1.2	Значение повышение качества труда и продукции на современном этапе реформирования экономики	Политическое, социальное, научно-техническое и экономическое значение повышения качества труда и продукции. Повышение качества труда и продукции - важнейший фактор интенсификации экономики и более полного удовлетворения растущих потребностей населения страны в условиях рыночных отношений.	контрольная работа
1.3	Роль человеческого фактора в повышении качества продукции и эффективности производства	Роль человеческого фактора в обеспечении высокого уровня качества продукции, выполняемых работ и услуг. Современные методы управления: экономические, административные, социально-психологические. Специфика использования указанных методов с целью повышения эффективности производства, качества труда.	тест
2	<b>Раздел 2. Управление качеством продукции</b>		
2.1	Основные понятия, термины и определения в области качества	Основные определения и понятия качества: качество, уровень качества, управление качеством, контроль качества, обеспечение качества и др. Определение концепций качества в соответствии с международным стандартом ИСО 8402. Стандарт 15467-79 «Качество продукции. Термины и определения». Национальные терминологические стандарты.	контрольная работа
2.2	Научные основы управления качеством труда и продукции	Факторы и условия, влияющие на качество труда и продукции. Понятие системы управления. Принципы и функции управления качеством труда и продукции. Принципиальная схема управления качеством труда и продукции. Планирование качества, анализ ресурсов, сбор, обработка и оценка информации о качестве, корректирующие воздействия. Задачи управления качеством на различных стадиях ее жизненного цикла.	контрольная работа
2.3	Показатели качества продукции	Номенклатура и классификация показателей качества продукции по характеризующим свойствам. Порядок, основные этапы и задачи оценки уровня качества продукции при ее разработке, изготовлении и эксплуатации. Методы определения значений	опрос

		показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, органолептический, расчетный, экспертный, социологический. Оценка технического уровня продукции машиностроения: экспертный и расчетный этапы. Выбор аналогов для оценки технического уровня и качества продукции. Особенности оценки уровня качества продукции в различных отраслях промышленности.	
2.4	Опыт предприятий по созданию систем управления качеством труда, продукции и повышению эффективности производства	Развитие систем управления качеством. Система бездефектного изготовления продукции, ее основное содержание. Бездефектный труд, его развитие и совершенствование. Комплексная система управления качеством продукции как результат обобщения передового опыта по повышению качества продукции и труда. Направления развития и дальнейшего совершенствования системы управления качеством продукции на предприятиях различных отраслей народного хозяйства, опыт применения и перспективы развития. Комплексные системы управления качеством продукции, по повышению эффективности производства и качества работ. Система управления промышленным предприятием и объединением	тест
2.5	Комплексное управление качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004	Необходимость разработки на базе международных стандартов ИСО 9000-9004 систем качества. Стандарты ИСО 9000-9004 — комплект документов, отражающих опыт накопленный различными странами в области управления и обеспечения качества. Основное содержание серии стандартов по управлению и обеспечению качества. ИСО 8402 «Качество. Словарь». ИСО 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании». ИСО 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже». ИСО 9003 «Система качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях». ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания».	контрольная работа
2.6	Стандартизация – нормативная основа управления качеством труда и продукции	Задачи в области стандартизации. Термины и определения в области стандартизации. Основные положения государственной системы стандартизации, используемые в управлении качеством труда и продукции. Стандартизация на предприятиях. Системы стандартов, используемые в системах управления. Основные направления развития и совершенствования научно-методических и организационных основ стандартизации.	контрольная работа
3	<b>Раздел 3. Экономические и организационно-технические методы обеспечения качества продукции</b>		

3.1	Влияние качества продукции на результаты деятельности предприятия (формы)	Технический уровень и качество продукции - основные слагаемые эффективности общественного производства. Ответственность предприятия за нарушение стандартов, технических условий и условий договора о качестве продукции. Персональная ответственность исполнителя за низкое качество. Влияние качества продукции на основные показатели хозяйственной деятельности предприятий. Зависимость величины дохода от качества продукции. Роль повышения качества продукции в дальнейшем развитии экономики страны.	тест
3.2	Экономическая эффективность повышения качества труда и продукции	Основные методические принципы оценки экономической эффективности повышения качества труда и продукции. Экономические и социальные результаты эффективности. Системный подход при экономической оценке качества продукции. Основные показатели экономической эффективности. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции по основным функциональным показателям. Эффективность снижения ресурсоемкости продукции, повышение показателей экономичности. Особенности оценки экономической эффективности повышения качества товаров народного потребления.	контрольная работа
3.3	Стимулирование повышения качества труда и продукции	Основные направления развития системы экономического стимулирования качества труда и продукции в условиях рынка. Формы и методы экономического стимулирования. Хозрасчетные стимулы повышения качества. Стимулирующая роль ценообразования в повышении качества продукции. Экономические санкции за нарушение и технических условий, требований к аттестации и качеству аттестованной продукции. Совершенствование системы оплаты труда и её направленность на стимулирование повышения качества продукции. Моральное стимулирование повышения качества продукции.	контрольная работа
3.4	Оценка качества труда. Моральное и материальное стимулирование	Требования к методике оценки. Выбор показателей для оценки качества труда коллективов подразделений, предприятий, производственных объединений. Оценка качества труда ИТР, бригад рабочих. Особенности оценки качества труда в научно-исследовательских институтах, конструкторских бюро. Оценка качества труда в организациях службы быта, транспорта и др. Основные задачи морального и материального стимулирования, различные формы и методы стимулирования.	опрос
3.5	Группы качества, их роль и значение в повышении качества труда, продукции и эффективности производства.	Группа качества как форма конкретного активного воздействия всех трудящихся на всемерное повышение качества продукции и выполняемых работ. Основные задачи групп качества - подготовка и внедрение предложений по улучшению качества, совершенствованию технологических процессов, организации труда, производства. Порядок организации, состав и руководители групп качества. Виды работ, выполняемых группами качества: выбор конкретных задач по ликвидации «узких мест», обсуждение	тест

		<p>намеченных задач; внесение предложений по улучшению качества продукции, выполняемых работ, организации труда, производства и т.д.; изучение передового опыта, новых достижений в технике, технологии, контроле качества продукции и т.д.; рассмотрение результатов внедрения ранее поданных предложений и вопросов морального и материального стимулирования членов группы. Обязанности и ответственность руководителей предприятия по организации и эффективному функционированию групп качества: организация систематического обучения членов групп качества передовой технике, технологии и организации труда для выпуска высококачественной продукции; обеспечение инженерной поддержки работы групп, назначение кураторов групп для оказания постоянной практической и методической помощи; своевременное рассмотрение предложений и поощрение членов групп; создание необходимых условий для творческой работы и учебы; систематическое информирование о результатах предложений членов групп качества. Материальное и моральное поощрение членов групп качества за создание и внедрение новой техники и передовой технологии, содействие изобретательству и рационализации, высокое качество продукции, профессиональное мастерство. Применение коэффициента трудового участия. Отечественный и зарубежный опыт создания и функционирования кружков и групп качества.</p>	
4	<b>Раздел 4. Сертификация продукции как основа повышения эффективной работы предприятия</b>		
4.1	Термины и определения в области сертификации	<p>Определение сертификации соответствия согласно руководству ИСО/МЭК 2. Роль, значение и необходимость проведения сертификации. Развитие сертификации в России. закон РФ «О сертификации».</p>	контрольная работа
4.2	Схемы сертификации	<p>Краткая характеристика схем сертификации, используемых третьей стороной при оценке качества товара. Экетирование продукции как элемент сертификации. Нормативная документация, используемая в схемах сертификации.</p>	тест
4.3	Основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р	<p>Комплекс документов системы сертификации ГОСТ Р. Совместимость российской системы сертификации с национальными и международными системами сертификации. Цели системы сертификации ГОСТ Р. Процедуры сертификации. Организация работ по сертификации в РФ. Обязательная и добровольная сертификация. Информационное обеспечение системы ГОСТ Р.</p>	тест
4.4	Сертификация на безопасность	<p>Цели и задачи сертификации на безопасность. Нормативные документы, определяющие сертификацию продукции на безопасность. Определение безопасности</p>	контрольная работа

	в соответствии с Руководством ИСО/МЭК51. Обязательные требования по безопасности продукции для жизни и здоровья человека и охране окружающей среды. Краткая характеристика систем государственных стандартов по технике безопасности и охране природы. Другие формы проверки на безопасность, действующих в стране.	
--	---	--

### 3. Структура дисциплины

Вид работы	Трудоемкость, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>30</b>
<b>Аудиторная работа:</b>	<b>18</b>
<i>Лекции (Л)</i>	
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	
<i>Зачет(З)</i>	
<b>Самоподготовка:</b>	<b>12</b>
<b>Вид итогового контроля (указать вид контроля)</b>	Экзамен

### 4. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Всего часов		
		Всего	Аудиторная работа	Внеаудиторная работа
1	<b>Раздел 1. Повышение качества труда и продукции как фактор социально-экономического развития страны</b>	7	4	3
2	<b>Раздел 2. Управление качеством продукции</b>	7	4	3
3	<b>Раздел 3. Экономические и организационно-технические методы обеспечения качества продукции</b>	8	5	3
4	<b>Раздел 4. Сертификация продукции как основа повышения эффективной работы предприятия</b>	8	5	3
	<i>Всего:</i>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>

Примечания: 1) Строка «Всего» присутствует только в таблице последнего семестра. В ней отражается общее число часов по видам работ за весь период обучения.

## 5. Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Формы текущего контроля
1	2	3
<b>Раздел 1. Повышение качества труда и продукции как фактор социально-экономического развития страны</b>		
Тема 1.1. Управление качеством труда как основная функция системы управления производством	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	Цель управления качеством труда. Субъект, объект управления, управляющие воздействия. Обратная связь. Функциональная, организационная структуры управления. Факторы, влияющие на качество труда.	
	<b>Практические занятия</b>	контрольная работа
	Функциональная, организационная структуры управления. Факторы, влияющие на качество труда.	
<b>Самостоятельная работа студента</b>		контрольная работа
Цель управления качеством труда. Субъект, объект управления, управляющие воздействия. Обратная связь. Функциональная, организационная структуры управления. Факторы, влияющие на качество труда		
Тема 1.2. Значение повышения качества труда и продукции на современном этапе реформирования экономики	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	Политическое, социальное, научно-техническое и экономическое значение повышения качества труда и продукции. Повышение качества труда и продукции - важнейший фактор интенсификации экономики и более полного удовлетворения растущих потребностей населения страны в условиях рыночных отношений.	
	<b>Практические занятия</b>	
	Специфика современного этапа развития экономики. Повышение качества труда и продукции на современном этапе развития экономики.	контрольная работа
<b>Самостоятельная работа студента</b>		контрольная работа



	Влияние повышения качества труда и продукции на развитие национальной экономики. Повышение качества труда и продукции как фактор конкурентоспособности.	работа
Тема 1.3. Роль человеческого фактора в повышении качества продукции и эффективности производства	<b>Лекции</b>	тест
	Роль человеческого фактора в обеспечении высокого уровня качества продукции, выполняемых работ и услуг. Современные методы управления: экономические, административные, социально-психологические.	
	<b>Практические занятия</b>	тест
	Специфика использования экономических, административных, социально-психологических методов с целью повышения эффективности производства, качества труда.	
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	тест
	Оценка эффективности современных методов управления: экономических, административных, социально-психологических.	
<b>Раздел 2. Управление качеством продукции</b>		
Тема 2.1. Основные понятия, термины и определения в области качества	<b>Лекции</b>	тест
	Основные определения и понятия качества: качество, уровень качества, управление качеством, контроль качества, обеспечение качества и др. Определение концепций качества в соответствии с международным стандартом ИСО 8402. Стандарт 15467-79 «Качество продукции. Термины и определения». Национальные терминологические стандарты.	
	<b>Практические занятия</b>	тест
	Определение концепций качества в соответствии с международным стандартом ИСО 8402. Стандарт 15467-79 «Качество продукции. Термины и определения». Национальные терминологические стандарты.	
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	тест
	Национальные терминологические стандарты.	
Тема 2.2. Научные основы управления качеством труда и продукции	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	Факторы и условия, влияющие на качество труда и продукции. Понятие системы управления. Принципы и функции управления качеством труда и продукции. Принципиальная схема управления качеством труда и продукции. Планирование качества, анализ ресурсов, сбор, обработка и оценка информации о качестве, корректирующие воздействия. Задачи управления качеством на различных стадиях ее жизненного цикла.	
	<b>Практические занятия</b>	контрольная

	Планирование качества, анализ ресурсов, сбор, обработка и оценка информации о качестве, корректирующие воздействия. Задачи управления качеством на различных стадиях ее жизненного цикла.	работа
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	контрольная работа
	История становления научных основ управления качеством труда и продукции.	
Тема 2.3. Показатели качества продукции	<b>Лекции</b>	тест
	Номенклатура и классификация показателей качества продукции по характеризующим свойствам. Порядок, основные этапы и задачи оценки уровня качества продукции при ее разработке, изготовлении и эксплуатации. Методы определения значений показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, органолептический, расчетный, экспертный, социологический. Оценка технического уровня продукции машиностроения: экспертный и расчетный этапы. Выбор аналогов для оценки технического уровня и качества продукции. Особенности оценки уровня качества продукции в различных отраслях промышленности.	
	<b>Практические занятия</b>	тест
	Методы определения значений показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, органолептический, расчетный, экспертный, социологический. Оценка технического уровня продукции машиностроения: экспертный и расчетный этапы.	
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	тест
	Особенности оценки уровня качества продукции в различных отраслях промышленности.	
Тема 2.4. Опыт предприятий по созданию систем управления качеством труда, продукции и повышению эффективности производства	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	Развитие систем управления качеством. Система бездефектного изготовления продукции, ее основное содержание. Бездефектный труд, его развитие и совершенствование. Комплексная система управления качеством продукции как результат обобщения передового опыта по повышению качества продукции и труда.	
	<b>Практические занятия</b>	контрольная работа
	Направления развития и дальнейшего совершенствования системы управления качеством продукции на предприятиях различных отраслей народного хозяйства, опыт применения и перспективы развития.	
<b>Самостоятельная работа студента</b>	контрольная	

	Комплексные системы управления качеством продукции, по повышению эффективности производства и качества работ. Система управления промышленным предприятием и объединением	работа
Тема 2.5. Комплексное управление качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004	<b>Лекции</b> Необходимость разработки на базе международных стандартов ИСО 9000-9004 систем качества. Стандарты ИСО 9000-9004 — комплект документов, отражающих опыт накопленный различными странами в области управления и обеспечения качества. Основное содержание серии стандартов по управлению и обеспечению качества. ИСО 8402 «Качество. Словарь». ИСО 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании». ИСО 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже». ИСО 9003 «Система качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях». ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания».	тест
	<b>Практические занятия</b> Стандарты ИСО 9000-9004. ИСО 8402. ИСО 9001. ИСО 9002. ИСО 9003. ИСО 9004.	тест
	<b>Самостоятельная работа студента</b> Основное содержание серии стандартов по управлению и обеспечению качества.	тест
	<b>Лекции</b> Задачи в области стандартизации. Термины и определения в области стандартизации. Основные положения государственной системы стандартизации, используемые в управлении качеством труда и продукции. Стандартизация на предприятиях. Системы стандартов, используемые в системах управления. Основные направления развития и совершенствования научно-методических и организационных основ стандартизации.	тест
Тема 2.5. Стандартизация – нормативная основа управления качеством труда и продукции	<b>Практические занятия</b> Системы стандартов, используемые в системах управления. Основные направления развития и совершенствования научно-методических и организационных основ стандартизации.	тест
	<b>Самостоятельная работа студента</b> Основные положения государственной системы стандартизации, используемые в управлении качеством труда и продукции.	тест

<p><b>Раздел 3. Экономические и организационно-технические методы обеспечения качества продукции</b></p>		
<p>Тема 3.1. Влияние качества продукции на результаты деятельности предприятия (формы)</p>	<p><b>Лекции</b> Технический уровень и качество продукции - основные слагаемые эффективности общественного производства. Ответственность предприятия за нарушение стандартов, технических условий и условий договора о качестве продукции. Персональная ответственность исполнителя за низкое качество. Влияние качества продукции на основные показатели хозяйственной деятельности предприятий. Зависимость величины дохода от качества продукции. Роль повышения качества продукции в дальнейшем развитии экономики страны.</p>	<p>контрольная работа</p>
	<p><b>Практические занятия</b> Зависимость величины дохода от качества продукции. Роль повышения качества продукции в дальнейшем развитии экономики страны.</p>	<p>контрольная работа</p>
	<p><b>Самостоятельная работа студента</b> Влияние качества продукции на результаты деятельности предприятия (формы).</p>	<p>контрольная работа</p>
	<p>Тема 3.2. Экономическая эффективность повышения качества труда и продукции</p>	<p><b>Лекции</b> Основные методические принципы оценки экономической эффективности повышения качества труда и продукции. Экономические и социальные результаты эффективности. Системный подход при экономической оценке качества продукции. Основные показатели экономической эффективности. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции по основным функциональным показателям. Эффективность снижения ресурсоемкости продукции, повышение показателей экономичности. Особенности оценки экономической эффективности повышения качества товаров народного потребления.</p>
<p><b>Практические занятия</b></p>		<p>тест</p>

	<p>Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции по основным функциональным показателям. Эффективность снижения ресурсоемкости продукции, повышение показателей экономичности. Особенности оценки экономической эффективности повышения качества товаров народного потребления.</p>	
	<p><b>Самостоятельная работа студента</b></p> <p>Оценка экономической эффективности повышения качества товаров народного потребления.</p>	тест
<p>Тема 3.3. Стимулирование повышения качества труда и продукции</p>	<p><b>Лекции</b></p> <p>Основные направления развития системы экономического стимулирования качества труда и продукции в условиях рынка. Формы и методы экономического стимулирования. Хозрасчетные стимулы повышения качества. Стимулирующая роль ценообразования в повышении качества продукции. Экономические санкции за нарушение и технических условий, требований к аттестации и качеству аттестованной продукции. Совершенствование системы оплаты труда и её направленность на стимулирование повышения качества продукции. Моральное стимулирование повышения качества продукции.</p>	контрольная работа
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>Экономические санкции за нарушение и технических условий, требований к аттестации и качеству аттестованной продукции. Совершенствование системы оплаты труда и её направленность на стимулирование повышения качества продукции. Моральное стимулирование повышения качества продукции.</p>	контрольная работа
	<p><b>Самостоятельная работа студента</b></p> <p>Эффективность морального и материального стимулирования повышения качества продукции.</p>	контрольная работа
<p>Тема 3.4. Оценка качества труда. Моральное и материальное стимулирование</p>	<p><b>Зачет</b></p>	
	<p><b>Лекции</b></p> <p>Требования к методике оценки. Выбор показателей для оценки качества труда коллективов подразделений, предприятий, производственных объединений. Оценка качества труда ИТР, бригад рабочих. Особенности оценки качества труда в научно-исследовательских институтах, конструкторских бюро. Оценка качества труда в организациях службы быта, транспорта и др. Основные задачи морального и материального стимулирования, различные формы и методы стимулирования.</p>	опрос
	<p><b>Практические занятия</b></p>	опрос

	Оценка качества труда ИТР, бригад рабочих. Оценка качества труда в организациях службы быта, транспорта и др.	
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	опрос
	Особенности оценки качества труда в научно-исследовательских институтах, конструкторских бюро. Оценка качества труда в организациях службы быта, транспорта и др.	
Тема 3.5. Группы качества, их роль и значение в повышении качества труда, продукции и эффективности производства.	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	<p>Группа качества как форма конкретного активного воздействия всех трудящихся на всемерное повышение качества продукции и выполняемых работ. Основные задачи групп качества - подготовка и внедрение предложений по улучшению качества, совершенствованию технологических процессов, организации труда, производства. Порядок организации, состав и руководители групп качества. Виды работ, выполняемых группами качества: выбор конкретных задач по ликвидации «узких мест», обсуждение намеченных задач; внесение предложений по улучшению качества продукции, выполняемых работ, организации труда, производства и т.д.; изучение передового опыта, новых достижений в технике, технологии, контроле качества продукции и т.д.; рассмотрение результатов внедрения ранее поданных предложений и вопросов морального и материального стимулирования членов группы. Обязанности и ответственность руководителей предприятия по организации и эффективному функционированию групп качества: организация систематического обучения членов групп качества передовой технике, технологии и организации труда для выпуска высококачественной продукции; обеспечение инженерной поддержки работы групп, назначение кураторов групп для оказания постоянной практической и методической помощи; своевременное рассмотрение предложений и поощрение членов групп; создание необходимых условий для творческой работы и учебы; систематическое информирование о результатах предложений членов групп качества. Материальное и моральное поощрение членов групп качества за создание и внедрение новой техники и передовой технологии, содействие изобретательству и рационализации, высокое качество продукции, профессиональное мастерство. Применение коэффициента трудового участия.</p>	
	<b>Практические занятия</b>	контрольная

	Порядок организации, состав и руководители групп качества. Виды работ, выполняемых группами качества. Применение коэффициента трудового участия.	работа
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	контрольная работа
	Отечественный и зарубежный опыт создания и функционирования кружков и групп качества.	
<b>Раздел 4. Сертификация продукции как основа повышения эффективной работы предприятия</b>		
Тема 4.1. Термины и определения в области сертификации	<b>Лекции</b>	тест
	Определение сертификации соответствия согласно руководству ИСО/МЭК 2. Роль, значение и необходимость проведения сертификации. Развитие сертификации в России. Закон РФ «О сертификации».	
	<b>Практические занятия</b>	тест
	Закон РФ «О сертификации».	
<b>Самостоятельная работа студента</b>	тест	
Закон РФ «О сертификации».		
Тема 4.2. Схемы сертификации	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	Краткая характеристика схем сертификации, используемых третьей стороной при оценке качества товара. Экетирование продукции как элемент сертификации.	
	<b>Практические занятия</b>	контрольная работа
	Нормативная документация, используемая в схемах сертификации.	
<b>Самостоятельная работа студента</b>	контрольная работа	
Нормативная документация, используемая в схемах сертификации.		
Тема 4.3. Основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р	<b>Лекции</b>	тест
	Комплекс документов системы сертификации ГОСТ Р. Совместимость российской системы сертификации с национальными и международными системами сертификации. Цели системы сертификации ГОСТ Р.	
	<b>Практические занятия</b>	тест
Процедуры сертификации. Организация работ по сертификации в РФ. Обязательная и добровольная сертификация.		

	<b>Самостоятельная работа студента</b>	тест
	Информационное обеспечение системы ГОСТ Р.	
Тема 4.4 Сертификация на безопасность	<b>Лекции</b>	контрольная работа
	Цели и задачи сертификации на безопасность. Нормативные документы, определяющие сертификацию продукции на безопасность. Определение безопасности в соответствии с Руководством ИСО/МЭК51. Обязательные требования по безопасности продукции для жизни и здоровья человека и охране окружающей среды.	
	<b>Практические занятия</b>	контрольная работа
	Краткая характеристика систем государственных стандартов по технике безопасности и охране природы.	
	<b>Самостоятельная работа студента</b>	контрольная работа
Другие формы проверки на безопасность, действующих в стране.		

\* В таблице уровень усвоения учебного материала обозначен цифрами:

1. – репродуктивный (освоение знаний, выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
2. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач; применение умений в новых условиях);
3. – творческий (самостоятельное проектирование экспериментальной деятельности; оценка и самооценка инновационной деятельности).



## 6. Образовательные технологии

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	коммуникативная лекция	6
	ПР	ролевая игра, мозговой штурм, ситуационный анализ, дискуссия, круглый стол	6
Итого:			12

## 7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

### 7.1. Организация текущего и промежуточного контроля обучения

Текущий контроль: оценивается работа студентов на семинарских занятиях (доклады, анализ научных фактов, современных публикаций, подготовленность к деловой игре, степень участия в мозговом штурме), выполнение творческих заданий. Одной из основных форм текущего контроля является тестирование, проводимое по мере усвоения учебного материала. Периодически проводится опрос студентов по пройденным темам.

Промежуточный контроль: в середине каждого семестра проводится межсессионная аттестация студентов в форме контрольной работы.

### 7.2. Организация контроля:

#### • Текущий контроль (пример)

#### Задание №1.

1. Раскройте сущность политического, социального, научно-технического и экономического значения повышения качества труда и продукции.
2. Какова роль человеческого фактора в обеспечении высокого уровня качества продукции, выполняемых работ и услуг?
3. Какие факторы влияют на качество труда и продукции?

#### • Промежуточная аттестация

#### Задание №1.

1. Что такое стандарт ИСО 8402?
2. Перечислите порядок, основные этапы и задачи оценки уровня качества продукции при ее разработке, изготовлении и эксплуатации.

3. В чем заключается специфика измерительного и регистрационного метода определения значений показателей качества продукции?
4. Чем определяется выбор аналогов для оценки технического уровня и качества продукции?

#### **Задание №2.**

1. В чем заключается специфика органолептического и расчетного метода определения значений показателей качества продукции?
2. Назовите особенности оценки уровня качества продукции в различных отраслях промышленности?
3. Перечислите формы и методы экономического стимулирования.
4. Как проявляется стимулирующая роль ценообразования в повышении качества продукции?

### **7.3. Тематика рефератов, проектов, творческих заданий, эссе и т.п.**

#### **Примерные темы рефератов по разделам дисциплины.**

1. Факторы формирования качества (объективные и субъективные).
2. Показатели качества по характеризующим свойствам.
3. Оптимальный уровень качества труда.
4. Показатели назначения, надежности, безопасности.
5. Эргономические и эстетические показатели. Показатели технологичности.
6. Показатели стандартизации, унификации, экономичности.
7. Патентно-правовые показатели, показатели транспортабельности.
8. Классификация показателей по количеству свойств и способу выражения.
9. Классификация показателей по способу выражения, по стадии определения.
10. Методы оценки уровня качества труда.
11. Дифференциальный метод оценки уровня качества труда.
12. Мотивация поведения в улучшении управления качеством труда.
13. Назначение МС ИСО 9000, выбор модели обеспечения качества.
14. Группы качества, их роль и значения в повышении качества труда и эффективности производства.
15. Комплексный метод оценки уровня качества.
16. Смешанный метод оценки уровня качества.
17. Основные принципы системы управления качеством труда и продукции.
18. Этапы жизненного цикла в системе качества труда (ИСО 9004).
19. Основные функции системы управления качеством труда и продукции.
20. Системы управления качеством труда.
21. Системы бездефектного труда.
22. Развитие и совершенствование системы управления качеством труда.
23. Методы оценки качества труда рабочих.
24. Методы оценки качества труда служащих и специалистов.
25. Методы оценки качества труда различных категорий работников.
26. Значение НОТ в управлении качеством труда.
27. Значения стимулирования в управлении качеством труда.
28. Комплексное управление качеством продукции на базе МС ИСО 9000-9004.
29. Политика предприятия в области качества.
30. Классификация показателей по применению для оценки, по характеризующим свойствам.

#### **7.4. Курсовая работа – не предусмотрена**

#### **7.5. Вопросы к экзамену**

1. Качество труда. Основные понятия.
2. Основные принципы систем менеджмента в области качества ИСО.
3. Комплексный метод оценки уровня качества.
4. Развитие системного подхода к системе управления качеством.
5. Факторы формирования качества (объективные и субъективные).
6. Цель и задачи стандартизации.
7. Смешанный метод оценки уровня качества.
8. Концепция управления качеством.
9. Показатели качества труда (единичный, комплексный, обобщенный, базовый).
10. Политика предприятия в области качества, роль высшего руководства.
11. Основные принципы системы управления качеством труда и продукции.
12. Значение стимулирования в управлении качеством труда.
13. Показатели качества по характеризующим свойствам.
14. Комплексное управление качеством продукции на базе МС ИСО 9000-9004.
15. Этапы жизненного цикла в системе качества труда (ИСО 9004).
16. Мотивация поведения в улучшении управления качеством труда.
17. Оптимальный уровень качества труда.
18. Политика предприятия в области качества.
19. Основные функции системы управления качеством труда и продукции.
20. Назначение МС ИСО 9000, выбор модели обеспечения качества.
21. Показатели назначения, надежности, безопасности.
22. Группа качества, их роль и значение в повышении качества труда и эффективности производства.
23. Системы управления качеством труда.
24. Классификация показателей по применению для оценки, по характеризующим свойствам.
25. Эргономические и эстетические показатели. Показатели технологичности.
26. Измерения качества. Численные значения показателей качества.
27. Системы бездефектного труда.
28. Научные принципы управления качеством.
29. Показатели стандартизации, унификации, экономичности.
30. Документация системы менеджмента качества.
31. Развитие и совершенствование системы управления качеством труда
32. Система качества. Основные положения (в соответствии с требованиями МС ИСО 9000).
33. Патентно- правовые показатели, показатели транспортабельности.
34. Система качества. Маркетинг. Организация работ.
35. Методы оценки качества труда рабочих.
36. Система качества. В соответствии с требованиями МС ИСО 9001.
37. Классификация показателей по количеству свойств и способу выражения.

38. Система качества. В соответствии с требованиями МС ИСО 9002.
39. Метод оценки качества труда служащих и специалистов.
40. Система качества. В соответствии с требованиями МС ИСО 9003.
41. Классификация показателей по способу выражения, по стадии определения.
42. Требования к разработке системам качества на базе МС ИСО 9004.
43. Методы оценки качества труда различных категорий работников.
44. Основные направления деятельности по качеству: обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества.
45. Методы оценки уровня качества труда.
46. Терминология качества в соответствии со стандартом ИСО 8402-86 «Качество. Словарь».
47. Значение НОТ в управлении качеством труда.
48. Порядок организации работ групп качества.
49. Дифференциальный метод оценки уровня качества труда.
50. Взаимосвязь семейства стандартов ИСО 9000.
51. Показатели технологичности.
52. Численные значения показателей качества.
53. Различные методы оценки уровня качества труда.
54. Семейство стандартов ИСО 9000.
55. Объективные и субъективные факторы оценки качества труда.
56. Взаимосвязь семейства стандартов ИСО 9000.
57. Системный подход к системе управления качеством.
58. Организация работ групп качества.
59. Система менеджмента в области качества ИСО.
60. Роль высшего руководства в повышении качества труда.

## 7.6. Критерии оценки

Оценка **«отлично»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент легко ориентируется в пройденном материале, демонстрирует способность к аналитической деятельности и самостоятельность мышления.

Оценка **«хорошо»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент хорошо воспроизводит изученный материал, но затрудняется провести сравнительный анализ, дать самостоятельную оценку тому или иному явлению.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не

сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

### **8. Сведения о материально-техническом обеспечении дисциплины**

№п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1	Лекционная аудитория	Мультимедийный проектор.
2	Компьютерный класс	Компьютерный класс (компьютеры МХР Pentium, мониторы LG), принтеры, мультимедиа проектор –1. Терминалы к сети Internet.

### **9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **Основная литературы**

1. Аристов О.В. Управление качеством. Учебник Москва, ИНФРА-М, 2014 г.
2. Герасимов Б.И. и др. управление качеством: учебное пособие – М.: КНО РУС, 2015 г.

**Информационное обеспечение дисциплины для организации самостоятельной работы студентов (содержит перечень программного обеспечения и Интернет-ресурсы)**

#### **Интернет-ресурсы**

1. <http://www.iqlib.ru> «Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий».
2. <http://www.e-college.ru> «Библиотека электронных учебных курсов Московского университета им. С.Ю. Витте».
3. [window.edu.ru](http://window.edu.ru) «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».