

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Экономики и бухгалтерского учета

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.20. Управление качеством

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.01 – Экономика

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Экономика предприятий и организаций (для набора 2018)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучаемой дисциплины «Управление качеством» является формирование у обучающихся комплекса знаний, умений и навыков по теоретическим и практическим вопросам различных форм и методов управления качеством. Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества.

Задачи изучения дисциплины:

Задачи изучения дисциплины:

- ~ Определение роли качества в экономической и социальной политике страны, отдельного предприятия;
- ~ Изучение понятийного и методического аппарата оценки качества и конкурентоспособности продукции;
- ~ Изучение теории систем управления качеством в промышленности, национальных особенностей и этапов их развития;
- ~ Ознакомление с действующими методиками проведения работ в области сертификации продукции (услуг), систем качества и аттестации производства; обобщение положительного зарубежного опыта в области создания высококонкурентной продукции и изучение особенностей управления качеством в развитых странах;
- ~ Исследование сущности стандартизации как науки и как средства управления качеством;
- ~ Формирование теоретических знаний и практических навыков к разработке стратегических и тактических решений по управлению качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9 000 и 14 000; критериев Национальных премий в области качества, концепций TQM, VQM, QC и SQC.
- ~ Освоение знаниями и овладение методами и приёмами оценки эффективности мероприятий по повышению качества продукции (услуг).

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Управление качеством» относится к вариативной части профессионального цикла по направлению подготовки 38.03.01 – Экономика к циклу дисциплин по выбору и изучается студентами очной формы обучения в течение 8 семестра, заочной формы обучения – в 9 семестре. Изучению дисциплины предшествует изучение дисциплин «Микроэкономика», «Макроэкономика», «Экономика фирмы», «Менеджмент», «Маркетинг» «Финансы» и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		72

Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	8	8
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	4	4
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	64	64
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
--------------------	------------------------

ОПК-2	Способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач
ПК-7	Способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: - Имеет общее представление о сборе, анализе и обработке данных, необходимых для решения профессиональных задач; - Знает типовые методики составления информационных обзоров и аналитических отчётов;
	Стандартный: - Знает методы сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач; - Знает типовые и отраслевые методики составления информационных обзоров и аналитических отчётов;
	Эталонный: - Знает состав и способы получения информации для решения задач в области профессиональных задач; - Знает цель и задачи составления аналитических отчётов, подходы к формулированию проблематики и целеполаганию аналитической информации.
Уметь	Пороговый: - Умеет ставить цели и формировать задачи, связанные с проведением аналитических исследований - Умеет находить необходимую информацию в отечественных источниках с использованием информационных программ и систем
	Стандартный: - Умеет проводить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач; - Умеет систематизировать и обрабатывать информацию с использованием информационных программ и систем;

	Эталонный: - Умеет собирать и систематизировать данные для создания информационной базы; - Умеет анализировать отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, и готовить информационный обзор или аналитический отчёт
Владеть	Пороговый: - Владеет навыками сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач - Владеет методами и средствами организации сбора необходимых данных для анализа;
	Стандартный: - Владеет навыками сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач, представления результатов исследования; - Владеет методами и средствами организации сбора необходимых данных для анализа, навыками обработки информации с использованием информационных программ и систем;
	Эталонный: - Владеет способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; - Владеет методами расчёта сбора необходимых данных и навыками составления информационного обзора или аналитического отчёта.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством	0				
		Тема 1. Сущность понятия качества	8	2	2		4
		Тема 2. История управления качеством	8	2	2		4
		Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	8	2	2		4
	Раздел 2.	Механизм управления качеством	0				

		Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	10	2	2		6
		Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	14	4	4		6
		Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	8	2	2		4
	Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством	0				
		Тема 7. Экономические проблемы качества	8	2	2		4
		Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	8	2	2		4
Итого			72	18	18	0	36

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством	0				
		Тема 1. Сущность понятия качества	9	1			8
		Тема 2. История управления качеством	8				8
		Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	8				8
	Раздел 2.	Механизм управления качеством	0				
		Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	9	1			8
		Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	10	1	1		8
		Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	10	1	1		8
	Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством	0				
		Тема 7. Экономические проблемы качества	9		1		8
		Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	9		1		8
Итого			72	4	4	0	64

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством
		Тема 1 Сущность понятия качества. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость. Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, объекта, продукта.
		Тема 2 История управления качеством. Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Сферы приложения методов управления качеством. Этапы эволюции в области качества.
		Тема 3 Современная концепция менеджмента качества Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества. Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Основные положения концепции TQM. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.
	Раздел 2.	Механизм управления качеством

	Тема 4 Сертификация продукции и систем качества Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации. Правовые основы сертификации в РФ. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству, региональные и международные организации по сертификации систем качества. Практика сертификации в России. Документация системы менеджмента качества: методологические инструкции, нормативная документация и техническая литература. Сертификация систем качества.
	Тема 5 Основные методы контроля и управления качеством Факторы, влияющие на качество продукции. Классификация видов контроля продукции. Основные методы управления качеством. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты. Статистические методы: основные положения, классификация ABC-метод: сфера и технология применения. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, анализ матричных данных.
	Тема 6 Квалиметрия: роль, методы, области практического применения Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Правовые основы метрологической деятельности. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. Государственный метрологический надзор.
Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством
	Тема 7 Экономические проблемы качества Переход понятия качества в экономическую категорию. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество.

		Тема 8 Менеджмент как средство повышения качества Реинжиниринг бизнес-процессов. Метод «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации. Функционально-стоимостный анализ.
--	--	--

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством
		Тема 1 Сущность понятия качества. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость. Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, объекта, продукта.
	Раздел 2.	Механизм управления качеством
		Тема 4 Сертификация продукции и систем качества Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации. Правовые основы сертификации в РФ. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству, региональные и международные организации по сертификации систем качества. Практика сертификации в России. Документация системы менеджмента качества: методологические инструкции, нормативная документация и техническая литература. Сертификация систем качества.

	Тема 5 Основные методы контроля и управления качеством Факторы, влияющие на качество продукции. Классификация видов контроля продукции. Основные методы управления качеством. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты. Статистические методы: основные положения, классификация ABC-метод: сфера и технология применения. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, анализ матричных данных.
	Тема 6 Квалиметрия: роль, методы, области практического применения Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Правовые основы метрологической деятельности. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. Государственный метрологический надзор.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством
		Тема 1. Сущность понятия качества 1. Классификация показателей качества. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции. 2. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы. 3. Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни. Проведение круглого стола по теме, решение практического задания

	Тема 2. История управления качеством 1. Развитие советских систем управления качеством: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда; качество, надежность, ресурс первых изделий; комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; комплексная система повышения эффективности производства. 2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы. Подготовка докладов по теме, решение разноуровневых задач
	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества 1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. Траектория качества продукции. 2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта. 3. Теоретико – логистические основы качества в производстве и товародвижения. 4. Логистические основы управления качеством. Проведение круглого стола, подготовка докладов по теме
Раздел 2.	Механизм управления качеством
	Тема 4. Сертификация продукции и систем качества 1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента. 2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации. 3. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России. Проведение круглого стола, решение разноуровневых задач

	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством 1. Характеристика метода Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы. 2. Характеристика метода Анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы проведения, схема. 3. ABC-метод: сфера и технология применения. 4. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных. Подготовка докладов по теме, решение разноуровневых задач
	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения 1. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. 2. Государственный метрологический надзор. 3. Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки. Подготовка докладов по теме, решение разноуровневых задач
Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством
	Тема 7. Экономические проблемы качества 1. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом. 2. Затраты при низком качестве продукции. 3. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых для снижения затрат. Решение творческого задания, решение ситуационной задачи

1		Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения 1. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. 2. Государственный метрологический надзор. 3. Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки. Подготовка докладов по теме, решение разноуровневых задач
	Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством
		Тема 7. Экономические проблемы качества 1. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом. 2. Затраты при низком качестве продукции. 3. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых для снижения затрат. Решение ситуационной задачи
		Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества 1. Реинжиниринг бизнес-процессов. 2. Реструктуризация предприятий и компаний. 3. Характеристика особенностей метода «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». 4. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации. 5. Управление персоналом: стратегии управления системой мотивацией как факторы повышения качества. Решение разноуровневых задач

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством	
1		Тема 1. Сущность понятия качества	Поиск информации по источникам периодической печати (для круглого стола). Самоподготовка к текущим занятиям.
1		Тема 2. История управления качеством	Подготовка сообщений по теме. Самоподготовка к текущим занятиям.
1		Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	Поиск информации по источникам периодической печати (для круглого стола). Подготовка сообщений по теме. Самоподготовка к текущим занятиям.
1	Раздел 2.	Механизм управления качеством	
1		Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	Поиск информации по источникам периодической печати (для круглого стола). Самоподготовка к текущим занятиям.
1		Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	Подготовка сообщений по теме. Изучение характеристик и показателей качества продукции в компании. Самоподготовка к текущим занятиям.
1		Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	Подготовка сообщений по теме. Самоподготовка к текущим занятиям.
1	Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством	
1		Тема 7. Экономические проблемы качества	Выполнение творческой работы.
1		Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	Раздел 1.	Теоретические основы управления качеством	
1		Тема 1. Сущность понятия качества	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1		Тема 2. История управления качеством	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1		Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1	Раздел 2.	Механизм управления качеством	
1		Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1		Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1		Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1	Раздел 3.	Сферы приложения методов управления качеством	
1		Тема 7. Экономические проблемы качества	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.
1		Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	Работа с учебной литературой; электронными образовательными ресурсами.

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
Раздел 1	Тема 1	Практическое занятие	Круглый стол	2
Раздел 1	Тема 3	Практическое занятие	Круглый стол	2

Раздел 2	Тема 4	Практическое занятие	Круглый стол	2
Раздел 3	Тема 7	Практическое занятие	Творческое задание, ситуационная задача	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Управление качеством: учеб. пособие. В 2 т. Т. 1 / Гладышев Сергей Алексеевич [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол : ТНТ, 2011. - 424 с. - ISBN 978-5-94178-177-5 : 367-00.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Васин Сергей Григорьевич. Управление качеством. Всеобщий подход : Учебник / Васин Сергей Григорьевич; Васин С.Г. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 404. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3739-8: 122.03. <http://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>
2. Горбашко Елена Анатольевна. Управление качеством: Учебник / Горбашко Елена Анатольевна; Горбашко Е.А. - 3-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 352. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9938-9: 134.32. <http://www.biblio-online.ru/book/BF7AB652-05B4-444C-85DC-1D5FF74E5CC1>
3. Горбашко Елена Анатольевна. Управление качеством. Практикум : Учебное пособие / Горбашко Елена Анатольевна; Горбашко Е.А. - отв. ред. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 323. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-00907-1 : 125.31. <http://www.biblio-online.ru/book/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F>
4. Зекунов Александр Георгиевич. Управление качеством : Учебник для бакалавров / Зекунов Александр Георгиевич; Зекунов А.Г. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 475. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-2281-3 : 140.87. <http://www.biblio-online.ru/book/A0692683-D54C-4F6B-8978-816D78DA36DF>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Управление качеством в автоматизированном производстве : учебник. В 2 ч. Ч. 2 / Лютов Алексей Германович [и др.]. - Старый Оскол: ТНТ, 2012. - 376 с. - ISBN 978-5-94178-328-1.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Горленко О. А. Статистические методы в управлении качеством : Учебник и практикум / Горленко Олег Александрович; Горленко О.А. - отв. ред. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 270. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/8531443B-D391-4F82-B2C2-1AC6B0964E73>
2. Тебекин А. В. Управление качеством : Учебник / Тебекин Алексей Васильевич; Тебекин А.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 410. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-03736-4 : 123.67. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/8531443B-D391-4F82-B2C2-1AC6B0964E73>

online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2

3. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: Учебник и практикум / Курочкина Анна Юрьевна; Курочкина А.Ю. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 206. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). - ISBN 978-5-534-00966-8 : 68.80. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

4. Управление качеством [Электронный ресурс] / Кузнецова Н.В. - М. : ФЛИНТА, 2016. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507319.html>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru>,

2. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань». Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «Юрайт». Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/>

4. Электронно-библиотечная система «Консультант студента». Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>

5. Электронно-библиотечная система «Троицкий мост». Режим доступа: <http://www.trmost.com/>

6. / сайт Российской Ассоциации Деминга. Режим доступа: <http://deming.ru>

7. Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии. Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal/>

8. Ресурс «ISO 9000 Современный менеджмент качества». Режим доступа: <http://quality.eup.ru/GOST/sdiso9000.html>

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. 672039, Забайкальский край, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а, ауд. 02-305.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет статистики.

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска аудиторная маркерная.

Материально техническое оснащение аудитории (не закрепленное за конкретной учебной аудиторией)

- комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

2) 672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а, ауд. 02-214.

Учебная аудитория для самостоятельной работы. Лаборатория учебная бухгалтерия. Лаборатория учебный финансовый отдел. Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 10 шт. (в т.ч. преподавательский)

Оргтехника (МФУ, принтер)

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

3) 672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а, ауд. 304А

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4) 672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а, ауд. 02-09

Абонемент экономической литературы научной библиотеки ЗабГУ, помещение для самостоятельной работы обучающихся и для подготовки выпускных квалификационных и научно-исследовательских работ.

Читальный зал, компьютерное оснащение с выходом в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, оснащен специализированной мебелью (столы, стулья, шкафы, шкафы выставочные); оргтехника (принтер, сканер, ксерокс). Оказывает консультативные услуги при поиске необходимой литературы в фонде библиотеки по каталогу

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- ~ самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- ~ выполнение заданий для самостоятельной работы;
- ~ изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- ~ самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- ~ подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в

сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;

- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Для заочной формы обучения предусмотрена контрольная работа. Контрольные работы должны выполняться студентами в сроки, предусмотренные учебными планами и графиками учебного процесса. Основной целью выполнения контрольной работы является углубление и закрепление полученных в ходе обучения у студентов теоретических знаний и практических навыков. Задание по выполнению контрольных работ составляется преподавателем дисциплины.

Задание составлено в следующем виде:

~ перечень теоретических вопросов (для оценки знаний), требующих теоретического раскрытия определенных аспектов дисциплины (по вариантам);

~ перечень практических заданий и задач (для оценки владений и умений), требующих раскрытия и использования расчетных методик анализа финансовой отчетности (по вариантам).

Процесс подготовки, написания и защиты контрольной работы включает несколько этапов:

~ выбор варианта задания;

~ составление плана контрольной работы;

~ подбор и изучение документов нормативно-законодательного регулирования, литературы;

~ написание контрольной работы;

~ оформление контрольной работы, ее оформление и проверка у преподавателя;

~ защита контрольной работы.

Контрольная работа должна содержать по структуре следующее:

~ - титульный лист;

~ - содержание;

~ - введение;

~ - основная часть (разделы, раскрывающие основные вопросы);

~ - заключение;

~ - список использованных источников;

~ - приложения.

Студенты всех форм обучения информируются о допуске к экзамену: все задания, выносимые на самостоятельную работу, должны быть выполнены в соответствии с графиком. Выполненная и представленная к итоговому контролю самостоятельная работа является допуском к зачету.

Студенты информируются о критериях получения допуска по результатам самостоятельной работы:

~ содержание теоретических вопросов раскрыто в требуемом объеме;

~ правильно решены задачи и выполнен весь объем практического задания;

~ в требуемом объеме использованы документы нормативно-законодательного регулирования, литературы.

Разработчик/группа разработчиков: Старший преподаватель кафедры ЭиБУ Кашурникова Т.И.

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2018 г. № 1)**

