

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Высшая школа промышленной политики и предпринимательства  
факультет/институт

Рекомендовано МССН

**Утверждена**

**на заседании кафедры**  
**«\_\_» \_\_ августа \_\_\_\_ 2021 г.**  
**Протокол № \_\_1\_\_**  
**Зав. кафедрой \_\_\_\_\_**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**      **Управление качеством**

**Рекомендуется для направления подготовки/специальности**

Направление подготовки: 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»

**Направленность программы (профиль)**

«Управление предприятиями наукоёмких отраслей промышленности»

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

**Москва 2021**

### 1. Цели и задачи дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Основы менеджмента» является освоение знаний о науке и практике управления современной организацией.

Задачи дисциплины:

- приобретение студентами знаний теоретических основ управления организацией;
- овладение студентами основными понятиями, категориями, инструментами управленческой деятельности;
- освоение студентами эффективных приемов и форм управления и взаимодействия в процессе управления;
- умение практически использовать полученные знания для участия в управлении организации и принятия управленческих решений.

### 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Основы менеджмента» относится к базовой части блока 1 учебного плана (Б1.О.02.15).

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

#### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<b>Универсальные компетенции</b>			
1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)	Организационное поведение Основы менеджмента	Преддипломная практика
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
2	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории (ОПК-1)	Маркетинг Экономика предприятия	Управление бизнес-процессами Преддипломная практика
<b>Профессиональные компетенции (вид профессиональной деятельности <u>менеджмент</u>)</b>			
3	Способность осуществлять организационно-управленческую деятельность в качестве линейного или функционального руководителя в подразделениях организации (ПКО-2)	Управление изменениями	Преддипломная практика

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### **а) универсальных (УК):**

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);

#### **б) общепрофессиональных (ОПК):**

- способен решать профессиональные задачи на основе знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории (ОПК-1);

#### **в) профессиональных (ПКО):**

- способность осуществлять организационно-управленческую деятельность в качестве линейного или функционального руководителя в подразделениях организации (ПКО-2).

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### ***Знать:***

- основные этапы развития менеджмента как науки;
- содержание и основные функции менеджмента
- принципы развития и закономерности функционирования организации;
- роли, функции и задачи менеджера в современной организации;
- основные бизнес-процессы в организации;
- методы управления конфликтами;
- принципы разработки и методы принятия управленческих решений;
- информационное обеспечение менеджмента;
- роль лидера в современном менеджменте, основные теории и концепции лидерства;
- принципы формирования и поддержания управленческой культуры.

#### ***Уметь:***

- анализировать внутреннюю и внешнюю среду организации для выявления ее ключевых элементов воздействия на организацию;
- ставить цели и формулировать задачи, связанные с осуществлением функций менеджмента;
- разрабатывать стратегический и тактический планы;
- проектировать организационную структуру с учетом поставленных целей;
- осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования;
- использовать мотивацию для более эффективного управления организацией;
- подготавливать организационно-управленческие решения, оценивать их последствия и риски;
- применять методы менеджмента, адекватные конкретной ситуации.

#### ***Владеть:***

- методами реализации основных управленческих функций;
- методами целеполагания и разработки планов и заданий;
- понимание основных мотивов и механизмов принятия управленческих решений;
- методами информационной поддержки принятия управленческих решений;
- навыками организации деловой коммуникации;
- методами предотвращения конфликтных ситуаций;
- навыками самостоятельной работы.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ зачетных единиц.

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			1	2	3	4
<b>1.</b>	<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>36</b>		<b>36</b>		
	В том числе:	-		-		
1.1.	Лекции	18		18		
1.2.	Прочие занятия					
	В том числе:					
1.2.1	Семинары (С)					
	Практические занятия (ПЗ)	18		18		
	Из них в интерактивной форме	10		10		
<b>2.</b>	<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>36</b>		<b>36</b>		
	В том числе:					
2.1.	Расчетно-графические работы					
2.2.	Курсовая работа	-		-		
	<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	36		36		
	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	2		2		
<b>3.</b>	<b>Общая трудоемкость (акад. часов)</b>	<b>72</b>		<b>72</b>		
	<i>Общая трудоемкость (зачетных единиц)</i>	<b>2</b>		<b>2</b>		

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	<b>Раздел 1. Понятие качества.</b>	<p><b>Тема 1. Система показателей качества продукции</b>  <i>Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики.</i>  <i>Качество и удовлетворенность потребителя.</i>  <i>Определение качества. Объекты качества: деятельность или процесс; продукция (материальная и нематериальная); организация.</i>  <i>Петля качества.</i>  <i>Система показателей качества продукции: обобщающие, единичные и комплексные показатели.</i>  <i>Классификация показателей качества продукции.</i>  <i>Показатели назначения продукции: функциональной и технической эффективности, конструктивные, состава и структуры.</i>  <i>Показатели надежности продукции: безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость, работоспособность, восстанавливаемость. Расчет показателей надежности и долговечности изделия.</i></p>

		<p><i>Показатели технологичности продукции: трудоемкость изготовления, технологическая себестоимость. Коэффициенты сборности, удельная материалоемкость. Показатели стандартизации и унификации продукции. Коэффициенты применяемости по типоразмерам, повторяемости. Эргономические показатели продукции: гигиенические, антропометрические, психофизиологические, психологические.</i></p> <p><b>Тема 2. Этапы становления современной системы качества</b></p> <p><i>Основные подходы управления качеством: улучшение, достигнутое нововведением (кай-рию), и улучшение, получаемое постоянным совершенствованием (кай-дзен).</i></p> <p><i>Историческая периодизация систем качества.</i></p> <p><i>Фаза отбраковки. Реализация идеи стандартного качества на заводах Кольта.</i></p> <p><i>Работы Генри Леланда и Генри Форда (служба технического контроля).</i></p> <p><i>Фаза контроля качеством. Статистические методы Шухарта. Значение аудиторской службы по качеству.</i></p> <p><i>Фаза управления качеством.</i></p> <p><i>Программы менеджмента качества Э. Деминга, Ф. Кросби, Дхурана.</i></p> <p><i>Построение «башни качества»: отбраковка, контроль качества, управление качеством, планирование качества, экология качества.</i></p> <p><i>Влияние эволюции качества на деятельность производителя по обеспечению качества и используемых средств: инспекция, статистический контроль качества, надежность и ремонтпригодность, всеобщий контроль качества, система обеспечения качества, стандарты серии ISO9000, награды за качество, всеобщее управление качеством.</i></p> <p><i>Программа менеджмента качества Эдвардса Деминга.</i></p>
2.	<p><b>Раздел 2. Теория управления качеством.</b></p>	<p><b>Тема 3. Концепция и методология всеобщего управления качеством.</b></p> <p><i>Определение всеобщего управления качеством (TQM). Основные принципы и цели TQM. Важнейшие элементы TQM, обеспечивающие успех стратегии качества: удовлетворение нужд и пожеланий потребителей; обеспечение реального участия каждого работника в процессе улучшения качества продукта; совершенствование организационной деятельности, принятие решений на основе фактов, роль высшего руководства.</i></p> <p><i>Понятие процесса, характеристики качества процесса. Роль руководителя процесса. Специфика управления процессом в условиях TQM. Специфика</i></p>

		<p>системы контроля процесса. Три этапа управления качеством интегрированных процессов: процесс планирования качества, процесс контроля качества, процесс улучшения качества. Системы улучшения процессов: организация проекта, диагностика, поиск решения, удерживание достигнутого.</p> <p>Японские модели управления качеством их особенности. Кружки качества. Программа «пять нулей». Системы «точно в срок» и канбан.</p> <p>Различия между управлением с помощью целей и политикой управления, предлагаемой TQM.</p>
3.	<p><b>Раздел 3. Управление качеством на предприятии. Международные стандарты по менеджменту качества</b></p>	<p><b>Тема 4. Основные методы совершенствования деятельности предприятия.</b></p> <p>Функциональная структура. Проблемы функциональной структуры: функциональная структура отделяет персонал от потребителей; функциональная структура тормозит совершенствование процесса.</p> <p>Перепроектирование организации для повышения качества: сфокусированность на процессах; признание наличия внутренних потребителей; применение командной работы; снижение степени иерархичности; создание управляющих комитетов.</p> <p>Проектирование процесса, контроль, совершенствование организационных процессов. Входы, выходы и ресурсы процесса. Примеры описания ресурсов процесса и самих организационных процессов.</p> <p>Основные этапы работ по качеству: документирование процесса; измерение показателей; самооценка и оценка показателей; планирование совершенствования; совершенствование.</p> <p>Основные стадии совершенствования: уяснение сути процесса и проблемы, понимание процесса и его документирование; анализ проблемы; генерация идей и задач совершенствования; планирование внедрения улучшений.</p> <p>Методы понимания проблемы: построение блок-схемы процесса; выявление критического инцидента; контрольный листок; диаграммы Парето и Ишикавы.</p> <p>Пример построения блок-схемы процесса. Межфункциональная блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема. Алгоритм выявления критического инцидента. Этапы заполнения контрольного листка. Примеры диаграмм Парето и Ишикавы.</p>

**Тема 5. Развертывание функции качества. Дом качества.**

*Профиль качества. Базовое, требуемое и желаемое качество.*

*Ключевые элементы развертывания функции качества: требования потребителей; параметры качества; матрица тесноты связи между компонентами «что» и «как»; выбор цели; установление рейтинга важности компонент.*

*Пример построения дома качества. Концепция дома качества.*

*Полностью развернутая функция качества и её ключевые этапы: планирование продукта, проектирование продукта, проектирование технологического процесса, проектирование производства. Роль менеджеров на указанных этапах.*

**Тема 6. Экономические аспекты управления качеством.**

*Затраты на качество и их классификация: затраты на превентивные действия; затраты на инспекцию; издержки на внутренний брак; издержки на внешний брак. Окупаемость затрат на качество.*

*Относительные доли элементов затрат на качество. Издержки на качество и поли-тика «нулевого дефекта». Практическое применение оценок затрат на качество. Цель экономики качества.*

*Затраты на соответствие и несоответствие, явные и неявные издержки.*

*Алгоритм деятельности по финансированию затрат на качество. Основные виды инвестиций по предупреждению брака: планирование и проектирование продукта; проектирование процесса, гарантирующего качество; статистический контроль процесса; калибровка оборудования; обучение и переподготовка персонала; обслуживание оборудования; работа с поставщиками. Финансовые издержки на выявление и исправление брака: исправление дефектов, обнаруженных потребителем; послепродажное обслуживание; возврат некачественного продукта.*

*Основные виды потерь: потери возможностей; потери, связанные с неэффективностью использования человеческих ресурсов.*

*Виды затрат на контроль: контроль документации; инспекционный входной контроль; промежуточная проверка продукта.*

*Порядок сбора данных о затратах на качество.*

*Особенность анализа ценности и стоимости конечного продукта. Минимизация издержек производителя посредством применения превентивных действий, устраняющих «проблемы качества».*

		<p><i>Процесс планирования, контроля и анализа превентивных действий.</i></p> <p><b>Тема 7. Стандартизация и управление качеством.</b>  <i>Понятие стандартизации. Основные направления развития стандартизации. Традиционная стандартизация и её основное назначение.</i>  <i>Основные методы стандартизации – унификация и агрегатирование. Понятие унификации. Основные виды унификации: конструкторская и технологическая. Главные направления унификации: компоновочное и ограничительное.</i>  <i>Комплексная, опережающая и перспективная стандартизация.</i>  <i>Иерархия документов по стандартизации. Система органов и служб стандартизации в РФ. Особенности применение стандартов в РФ. Эффективность стандартизации.</i>  <i>Эволюция стандартов по менеджменту качества. Назначение стандартов ISO серии 9000: ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;</i>  <i>ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования»;</i>  <i>ISO 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности».</i>  <i>Принципы управления качеством в международном стандарте: сфокусированность на потребителе; лидерство; привлечение персонала; процессный подход; системный подход к управлению; постоянное совершенствование; принятие решения на основе фактов; взаимовыгодные взаимосвязи с поставщиками.</i></p>
4.	<p><b>Раздел 4. Контроль качества.</b>  <b>Организация системы контроля и управления.</b></p>	<p><b>Тема 8. Обеспечение функционирования систем качества</b>  <i>Понятие аудита качества. Элементы аудиторских проверок: система качества, процесс, продукт, сервис. Основные типы аудита: внутренний аудит, внешний аудит, независимый внешний аудит.</i>  <i>Модели оценки системы качества: оценка, ориентированная на контроль, и оценка, ориентированная на улучшение.</i>  <i>Методы обеспечения высокой надежности оценки качества. Роль самооценки для проведения аудита.</i>  <i>Основные этапы подготовки к внешнему аудиту: предварительная организационная работа; подготовка документации по системе качества; обучение персонала; проведение внутреннего аудита; оценка результатов. Особенности внешнего и внутреннего аудита. Сертификационный аудит. Команда аудиторов. Требования, предъявляемые к аудиторам (инспекторам). Основные особенности аудита в процессе инспекционной проверки. Роль руководителя группы аудиторов.</i></p>

	<p><i>Элементы рабочей документации аудитора. Технология проведения инспекционного аудита. Подготовка рапорта по результатам инспекционной проверки, его главные составляющие: задачи и сферы инспекционной проверки, обзор выявленных несоответствий, способность предприятия выполнять поставленные перед ним цели по качеству.</i></p> <p><i>Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.</i></p> <p><i>Назначение премий (наград) качества. Приз Деминга за качество. Национальная премия качества Бэлдриджа. Процедура оценки претендентов на национальную премию. Европейская премия качества. Российская премия качества.</i></p>
--	--

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лекц.	Семина.	ЛЗ	ПЗ	СРС	Всего час.
1	Понятие качества. Система показателей качества продукции	2	2			4	8
2	Этапы становления современной системы качества	2	2			4	8
3	Концепция и методология всеобщего управления качеством	2	2			4	8
4	Основные методы совершенствования деятельности предприятия	2	2			4	8
5	Развертывание функции качества. Дом качества	2	2			4	8
6	Экономические аспекты управления качеством	2	2			4	8
7	Стандартизация и управление качеством	2	2			4	8
8	Международные стандарты по менеджменту качества	2	2			4	8
9	Обеспечение функционирования систем качества	2	2			4	8
	ИТОГО	18	18			36	72

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1	Понятие качества. Система показателей качества продукции	2

2.	2	Этапы становления современной системы качества	2
3.	3	Концепция и методология всеобщего управления качеством	2
4.	4	Основные методы совершенствования деятельности предприятия	2
5.	5	Развертывание функции качества. Дом качества	2
6.	6	Экономические аспекты управления качеством	2
7.	7	Стандартизация и управление качеством	2
8.	8	Международные стандарты по менеджменту качества	2
9.	9.	Обеспечение функционирования систем качества	2

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

*(описывается материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)).*

<b>№ п.п .</b>	<b>Фактический адрес учебных кабинетов и объектов</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
1	Миклухо-Маклая, 6, ком.19	21 рабочее место: сист.блок P4 C2D/3160 MHz MB/ 320 GB/DVD±RW/ LCD monitor 19"+ 1 проектор
2	Миклухо-Маклая, 6, ком.21	21 рабочее место: сист.блок Celeron /2600 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17"+ 1 проектор + Точка доступа WiFi
3	Миклухо-Маклая, 6, ком.23	21 рабочее место: сист.блок Celeron /2660 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17" + 1 проектор
4	Миклухо-Маклая, 6, ком.25	21 рабочее место: сист.блок P4 /1700 MHz/1280 MB/ 40 GB/DVD ROM/ LCD monitor 17"+ 1 проектор
5	Миклухо-Маклая, 6, ком.300	15 рабочих мест: сист.блок P4 C2D /2000 MHz/1024 MB/ 160 GB/DVD±RW/ LCD monitor 17" + 1 проектор
6	Миклухо-Маклая, 6, ком.17	1 проектор
7	Миклухо-Маклая, 6, ком.27	1 проектор, Точка доступа WiFi
8	Миклухо-Маклая, 6, ком.29	1 проектор
9	Миклухо-Маклая, 6, ком.101	1 проектор
10	Миклухо-Маклая, 6, ком.103	1 проектор
11	Миклухо-Маклая, 6, ком.105	1 проектор, Точка доступа WiFi
12	Миклухо-Маклая, 6, ком.107	1 проектор
13	Миклухо-Маклая, 6, КЗ	1 проектор, Точка доступа WiFi

14	Миклухо-Маклая, б, читальный зал	1 проектор
----	-------------------------------------	------------

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

*(указывается перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости))*

а) программное обеспечение

MS Office (MS Word, MS Excel, Power Point и т.п.), Internet

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<http://www.consultant.ru/> - справочно-поисковая система «Консультант+»

<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал – источник информации об изменениях российского хозяйственного законодательства

<http://www.elibrary.ru> - Научная электронная библиотек – крупнейший информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования

<http://www.gsk.ru/> - Федеральной службы государственной статистики РФ

<http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ

<http://www.iea.ru/> - Институт экономического анализа

<http://economist.rudn.ru> портал РУДН Economist

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*(указывается наличие печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов)*

а) основная литература

1. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – М.: Высш. шк., 2006.

б) дополнительная литература

2. Басовский Л.Е. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2007.

3. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством. – М.: Горячая линия – Телеком, 2005.

4. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

в) Сайты сети Интернет

5. <http://www.iso.org.ru>

6. <http://www.qualitydigest>.

7. <http://www.deming.boom.ru>

Периодические издания

8. «Деловое совершенство».

9. «Методы менеджмента качества».

10. «Стандарты и качество».

## 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

*Методические указания по оформлению рефератов.*

Структура реферата

Структурными элементами реферата являются:

1) титульный лист;

2) оглавление;

3) введение;

4) основная часть;

5) заключение;

6) список использованных источников;

7) приложения.

Требования к структурным элементам реферата

## Титульный лист

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

- 1) наименование ВУЗа;
- 2) наименование факультета;
- 3) наименование кафедры;
- 4) тема реферата;
- 5) фамилия и инициалы студента (слушателя);
- 6) должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата;
- 7) место и дата составления реферата.

## Оглавление

Содержание оглавления включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

## Введение

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент (слушатель) для рассмотрения данной темы работы.

Во введении должны быть указаны структура работы и литературные источники, используемые автором в работе.

## Основная часть

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы. Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

## Заключение

Заключение должно содержать:

- выводы по результатам выполненной работы;
- список использованных источников.

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

## Приложения

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

- 1) материалы, дополняющие реферат;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) иллюстрации вспомогательного характера;
- 4) другие документы.

## Правила оформления реферата

### Общие требования

Страницы текста реферата, включенные в реферат приложения, таблицы и распечатки должны соответствовать формату А4 по ГОСТ 9327.

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом.

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм. Текст выравнивается по ширине, переносы слов не допускаются.

Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

#### Нумерация страниц

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в верхнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

#### Нумерация рисунков и таблиц

Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

#### Ссылки

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами.

#### Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1.- 2003

#### Список использованных источников

Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты: фамилия и инициалы автора; наименование; издательство; место издания; год издания.

Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке: законодательные акты; постановления Правительства; нормативные документы; статистические материалы; научные и литературные источники – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора.

#### Приложения

Приложения размещаются в конце работы. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его номера. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Подготовленная (сброшюрованная) работа сдается на кафедру для регистрации и последующей проверки преподавателем вместе с электронным вариантом.

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Маркетинг» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.



		4. Японские модели управления качеством их особенности.	2					5					7	
УК-1,2 ОПК-1 ПКО-11,12	Раздел 3 Управление качеством на предприятии. Международные стандарты по менеджменту качества.	1. Основные методы совершенствования деятельности предприятия.												13
		2. Развертывание функции качества. Дом качества.	2										2	
		3. Экономические аспекты управления качеством.	2										2	
		4. Стандартизация и управление качеством.	2										2	
		5. Принципы управления качеством в международном стандарте.	2			5							7	
УК-1,2 ОПК-1 ПКО-11,12		Реферат							10				10	
УК-1,2 ОПК-1 ПК-11,12		Рубежная аттестация (контрольная работа)			10								10	
УК-1,2 ОПК-1 ПКО-11,12		Тест		10									10	
		Экзамен									20		20	
		ИТОГО	25	10		10	10		15	10		20	100	

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### **Разработчики:**

_____	_____	_____ <b>Ф.Г. Ванюрихин</b> _____
должность, название кафедры	подпись	инициалы, фамилия

_____	_____	_____
должность, название кафедры	подпись	инициалы, фамилия

### **Руководитель программы**

_____	_____	_____
должность, название кафедры	подпись	инициалы, фамилия

### **Заведующий кафедрой**

_____	_____	_____
название кафедры	подпись	инициалы, фамилия