**Методические рекомендации по дисциплине**

**«Управление качеством»**

**подготовки бакалавра по направлению 38.03.02 «Менеджмент»**

**профиль подготовки «Производственный менеджмент»**

**Тема 1. Сущность, опыт и проблемы управления качеством.**

Основные понятия и категории управления качеством. Экономические проблемы качества. Конкурентоспособность и качество. Социальные аспекты качества. Глобальный подход к испытаниям и сертификации. Единый европейский рынок и проблема стандартизации. Комплексное и тотальное управление качеством. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

**Тема 2. Основные методы управления качеством.**

Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.

**Тема 3. Система управления качеством на предприятии.**

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей

**Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.**

Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

**Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции.**

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

**Тема 6. Стандартизация продукции в России.**

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.

**Тема 7. Сертификация продукции.**

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

**Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.**

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

**Тема 9. Планирование качества.**

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

**Тема 10. Всеобщее управление качеством.**

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

**Тема 11. Деятельность государственных организаций в области качества.**

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

**Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

* 1. ***Основная литература:***

1. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478407

2. Елохов, А.М. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424

* 1. ***Дополнительная литература***

1. Цветкова, Л.А. Управление качеством : курс лекций / Л.А. Цветкова, А.В. Крохта. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2011. - 202 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230496

2. Мишин, В.М. Управление качеством : учебник / В.М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 465 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117375

3. Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. -:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966

* 1. ***Законодательно-нормативная литература***

1. Гражданский кодекс РФ

2. Конституция Российской Федерации.

1. Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг" от 10.06. 1993 г.

2. Закон Российской Федерации "О стандартизации" от 10 июня 1993 г.

3. Закон Российской Федерации "О техническом регулировании" от 27.12. 02г.

4. Закон Российской Федерации "Об обеспечении единства измерений" от 27.04 1993 г.

5. Положение о конкурсе Правительства РФ в области качества