

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.04.2018 19:51:48

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55che1e2dbd7e78

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018 г.

Рабочая программа дисциплины
Всеобщее управление качеством

по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02
"Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в сфере
быта и услуг"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

Товароведение и управление качеством

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		6 (3.2)		Итого	
	Неделя		Неделя			
Неделя	18		18			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18	36	36
Практические	18	18	18	18	36	36
В том числе инт.	18	18			18	18
Итого ауд.	36	36	36	36	72	72
Контактная работа	36	36	36	36	72	72
Сам. работа	36	36	72	72	108	108
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	72	72	144	144	216	216

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 "Управление качеством" (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 09.02.2016г. №92)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление
27.03.02 "Управление качеством" профиль 27.03.02.03
"Управление качеством в сфере быта и услуг"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил (и): *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич* _____ 21.05.2018

Зав. кафедрой *д.э.н., профессор Гиссин В.И.* _____ 21.05.2018

Методическим советом направления *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич* _____ 29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Маслов _____ 30.05.2018

Проректором по учебно-методической
работе Джуха В.М.

Джуха _____ 31.05.2018

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич* _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич* _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич* _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич* _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели дисциплины: изучение основополагающих принципов функционирования систем с целью обеспечения требуемого уровня качества процессов, продуктов, услуг и результатов деятельности организации.
1.2	Задачи дисциплины: научить обучающегося решать задачи, связанные с разработкой систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000; научить обучающегося выявлять и обобщать информацию о качестве; оценивать уровень качества различными методами; организовывать работы по анализу качества для принятия управленческих решений на различных стадиях жизненного цикла продукции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Технология и организация производства продукции и услуг,
2.1.3	Менеджмент,
2.1.4	Инженерная графика,
2.1.5	Техническое регулирование
2.1.6	Менеджмент
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Технический контроль качества,
2.2.2	Самооценка деятельности организаций,
2.2.3	Экспертиза товаров и услуг,

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ОПК-1: способностью применять знание подходов к управлению качеством	
Знать:	
методы анализа причин брака и выпуска продукции, услуг низкого качества и основы разработки мероприятий по их предупреждению и устранению; принципы разработки систем качества и правила методик оценки качества; наиболее целесообразные методы управления качеством на стадиях проектирования, производства, эксплуатации, а также при заключении контрактов, при совершении закупок, при проведении измерений и осуществлении мониторинга и т.д	
Уметь:	
определять и формулировать политику предприятия в области качества; разрабатывать системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000; осуществлять поиск и обобщение информации о качестве; выполнять оценку уровня качества различными методами; организовывать работу по анализу качества для принятия управленческих решений на различных стадиях жизненного цикла продукции	
Владеть:	
общими принципами теории управления и возможностями их использования в рамках дисциплины; способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества; способностью применять инструменты управления качеством; применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества; способностью применять знание подходов к управлению качеством	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интреракт.	Примечание
	Раздел 1. «Введение. Базовые концепции TQM. Инструменты контроля и управления»						
1.1	Тема 1.1 «Эволюция развития TQM». Понятие «качество продукта и услуг». Связь с требованиями потребителей. Постулаты Деминга. Объекты в управлении качеством. Цикл Деминга. Показатели качества продукции, услуг. Характеристики	5	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	4	

1.2	Тема 1.2 «Идеология всеобщего менеджмента качества». Стадии развития философии качества. Концепции предпринимательства и качества. Эволюция методов обеспечения качества. Смертельные болезни компаний (Деминг). Джуран- процесс управления. Исикава- диаграмма. Фейгенбаум и TQC. Кросьби-ноль дефектов. Стандарты серии ИСО 9000. /Лек/	5	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	4	
1.3	Тема 1.3 «Семь основных инструментов контроля в TQM». Стратегия TQM, принципы. Людские ресурсы. влияние на качество. Удовлетворенность потребителя. Оценка. Инструменты контроля качества. Основа TQM – акцент на потребителя /Лек/	5	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	4	
1.4	Тема 1.4 «Инструменты управления применительно к TQM». Оценка компаний – самооценка. Процедуры самооценки. Моделирование, метод формуляров, матричные диаграммы, метод рабочей встречи, метод анкетирования, метод равного участия. Реинжиниринг. /Лек/	5	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	2	
1.5	Тема 1.5 «Взаимосвязь Кайдзен с TQM». Понятие Кайдзен и его взаимосвязи с ВУК. Развертывание функции качества, анализ видов и последствий отказов. Функционально- стоимостной анализ, бенчмаркинг. /Лек/	5	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	4	
1.6	Тема 1.1 «Идеология и базовые концепции TQM». Стадии развития философии качества. Концепции предпринимательства и качества. Эволюция методов обеспечения качества. Смертельные болезни компаний (Деминг). Джуран-процесс управления. Исикава-диаграмма. Фейгенбаум и TQC. Кросьби-ноль дефектов. Стандарты серии ИСО 9000. /Пр/	5	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
1.7	Тема 1.2 «Построение и анализ инструментов управления». Стратегия TQM, принципы. Людские ресурсы. влияние на качество. Удовлетворенность потребителя. Оценка. Инструменты контроля качества. Основа TQM – акцент на потребителя /Пр/	5	8	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
1.8	Тема 1.3 «Инструменты развертывания функции качества QFD». Понятие Кайдзен и его взаимосвязи с ВУК. Развертывание функции качества, анализ видов и последствий отказов. Функционально-стоимостной анализ, бенчмаркинг. /Пр/	5	6	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	

1.9	Тема 1.1 «Базовые концепции и идеология TQM.» Тема 1.2 «Инструменты управления и развертывания функции качества» Тема 1.3 «FMEA – анализ, ФСА, ФФА, Бенчмаркинг» Тема 1.4 «Мотивация человеческих ресурсов» /Ср/	5	36	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
1.10	/Зачёт/	5	0	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
	Раздел 2. «Промышленная логика TQM и управление человеческими ресурсами»						
2.1	Тема 1.1 «Человеческие ресурсы в условиях TQM». Управление знаниями стратегии управления: кодификация, персонификация, информационные технологии. Создание системы управления знаниями. «Мотивация сотрудников в условиях TQM». Понятие мотивации. Виды мотивации: внешняя, внутренняя. Основы мотивации, мотивации сотрудников. Теория Маслоу, Макгрегора. /Лек/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.2	Тема 1.2 «Японская система производства и планирование требуемых материалов». Командная работа, обмен информацией, рациональное использование ресурсов, исключение отходов, непрерывное совершенствование, высокая производительность. Кайдзен, ИСО, ВУК, изобретательство и творчество /Лек/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.3	Тема 1.3 «Логистика и TQM». Понятие логистики. Виды логистики. Снижение потерь логистических процессов. Доставка точно в срок, система Канбан. Элементы бережливого производства (диаграмма Спагети). /Лек/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.4	Тема 1.4 «Логистика и TQM». Понятие логистики. Виды логистики. Снижение потерь логистических процессов. Доставка точно в срок, система Канбан. Элементы бережливого производства (диаграмма Спагети). /Лек/	6	8	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.5	Тема 2.6 «Отечественный опыт управления качеством продукции». Четыре главных методических проблем руководства Российских компаний. Задачи, стоящие перед Российскими предприятиями. Семь шагов развития TQM в РФ, планирование мер по разработке документации СК /Лек/	6	2	ОПК-1	Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	

2.6	Тема 1.1 «Ошибки и методы мотивации сотрудников». Понятие мотивации. Виды мотивации: внешняя, внутренняя. Основы мотивации, мотивации сотрудников. Теория Маслоу, Макгрегора. «Области организационной деятельности по управлению людскими ресурсами». Управление знаниями стратегии управления: кодификация, персонификация, информационные технологии. Создание системы управления знаниями. /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.7	Тема 1.2 «Учет затрат предприятиями. Бережливое производство». Оценка затрат на менеджмент качества. Функции потерь Тагути. Правило 10-ти кратных затрат. Затраты на качество. Классификация затрат. Снижение затрат. Неизбежные затраты. Выявление затрат, элементы затрат на внутренние потери. Бенчмаркинг – YIT, TRM. /Пр/	6	6	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.8	Тема 1.3 «Логистика и TQM». Понятие логистики. Виды логистики. Снижение потерь логистических процессов. Доставки точно в срок, система Канбан. Элементы бережливого производства (диаграмма Спагети). /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.9	Тема 1.4 «TQM на Российских и зарубежных предприятиях». Оценка компаний – самооценка. Процедуры самооценки. Моделирование, метод формуляров, матричные диаграммы, метод рабочей встречи, метод анкетирования, метод равного участия. Реинжиниринг. /Пр/	6	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.10	1. «TQM в Российских компаниях и зарубежом» 2 Применение статистических методов контроля и управления качеством при оказании услуг различного назначения. 3. Расширенное изучение тем дисциплины по материалам специализированной литературы, в т.ч. журналов «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества», «Европейское качество» и т.п. (по результатам изучения возможен доклад); 4. Методология «Шесть сигма» 5. Обеспечение безопасности услуг на основе FMEA /Ср/	6	72	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	
2.11	/Экзамен/	6	36	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8 Э9 Э10	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Эволюция понятия «Качество- TQM».
2. Сущность терминов «управление качеством», «обеспечение качества» и «Всеобщее управление качеством».
3. История возникновения и современные проблемы управления качеством.
4. Объекты в управлении качеством. Цикл Деминга.
5. Смертельные болезни компаний (Деминг).
6. Фейгенбаум и TQC. Кросьби-ноль дефектов
7. Основные принципы TQM.
8. Инструменты контроля качества, их особенности.
9. TQM и авторитарное управление.
10. Развитие системного подхода к управлению качеством.
11. Основа TQM – акцент на потребителя
12. Принципы «Кайдзен».
13. Развитие подходов к менеджменту качества.
14. Концепция современной системы TQM.
15. Философия внутреннего и внешнего потребителя.
16. Порядок сбора статистических данных.
17. Коммуникация, её значение в работе организации.
18. Роль руководителя человеческими ресурсами в организации.
19. TQM и организационное поведение.
20. Мотивация – её основные ошибки.
21. Факторы, влияющие на мотивацию.
22. Понятие об общей и специфической мотивации. Условия специфической мотивации.
23. Как поддерживать в себе мотивацию?

Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Эволюция понятия «Качество- TQM».
2. Сущность терминов «управление качеством», «обеспечение качества» и «Всеобщее управление качеством».
3. История возникновения и современные проблемы управления качеством.
4. Качество и конкурентоспособность.
5. Многоаспектность качества.
6. Техническое и функциональное качество.
7. Основные принципы TQM.
8. Пять болезней TQM.
9. TQM и авторитарное управление. Различия.
10. Развитие системного подхода к управлению качеством.
11. Концепция уровней качества в Японии.
12. Принципы «Кайдзен».
13. Развитие подходов к менеджменту качества.
14. Концепция современной системы TQM.
15. Философия внутреннего и внешнего потребителя.
16. Что такое процесс, и какие характеристики его качества.
17. В чем особенности семи инструментов контроля качества.
18. Порядок сбора статистических данных.
19. Каково назначение контрольного листка, и какие требования при его заполнении необходимо соблюдать.

20. Почему именно гистограмму выбрали в качестве инструмента контроля качества.
21. Индексы годности и их назначение.
22. В чем особенность диаграммы Парето как инструмента контроля качества.
23. Как следует строить причинно-следственную диаграмму.
24. Какие контрольные карты вам известны и в чем их особенности.
25. Кружки контроля качества и их основные задачи.
26. Какие семь инструментов управления качеством вам известны.
27. Какие профили качества вам известны.
28. Какие существуют типы матричных диаграмм.
29. В чем заключается концепция Дома Качества, QFD.
30. Организация системы производства «Точно во время».
31. Семь основных этапов применения системы всеобщего контроля качества.
32. Функционально – стоимостной анализ.
33. FMEA – анализ. Этапы его проведения.
34. Сущность функционально – физического анализа.
35. Мотивация – её основные ошибки.
36. Факторы, влияющие на мотивацию.
37. Понятие об общей и специфической мотивации. Условия специфической мотивации.
38. Как поддерживать в себе мотивацию?
39. Коммуникация, её значение в работе организации.
40. Роль руководителя человеческими ресурсами в организации.
41. TQM и организационное поведение.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Шестопап Ю. Т., Дорофеев В. Д., Шестопап Н. Ю., Андреева Э. А.	Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 657000 "Упр. качеством"	М.: ИНФРА-М, 2011	50
Л1.2	Михеева Е. Н., Сероштан М. В.	Управление качеством: учебник	Москва: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированн ых пользователей
Л1.3	Петухова Л. В., Горюнова С. М., Смердова С. Г.	Всеобщее управление качеством: учебное пособие	Казань: КГТУ, 2010	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированн

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
--	---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Репин В. В., Елиферов В. Г.	Процесный подход к управлению. Моделирование бизнес- процессов	М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013	25
Л2.2	Васин С. Г.	Управление качеством. Всеобщий подход: учеб. для бакалавриата и магистратуры	М.: Юрайт, 2017	15
Л2.3	Гиссин В. И.	Управление качеством продукции: Учеб. пособие	Ростов н/Д: Феникс, 2000	221
Л2.4	Салимова Т. А.	Управление качеством: учеб.	М.: Омега-Л, 2008	20
Л2.5	Беспалова Г. Е., Магомедов Ш. Ш.	Управление качеством продукции: учебник	Москва: Дашков и Ко, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Портал Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии – законодательного органа в области стандартизации и сертификации. URL: http://www.gost.ru/wps/portal
Э2	Официальный сайт РИА «Стандарты и качество». URL: http://www.ria-stk.ru/
Э3	Всероссийский портал стандартизации управления. URL: http://ros-standart.ru/
Э4	ISO портал. URL: http://www.iso.staratel.com/
Э5	Всеобщее управление качеством : учебник / . - М. : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 572 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226544
Э6	Сероштан, М.В. Управление качеством : учебник / М.В. Сероштан, Е.Н. Михеева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 531 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112326
Э7	Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 204 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230033
Э8	Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества : учебное пособие / С.Я. Гродзенский. - М. : Проспект, 2015. - 200 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=298149
Э9	Управление качеством и реинжиниринг организаций : учебное пособие / З.С. Абутидзе, Л.Н. Александровская, В.Н. Бас и др. - : Логос, 2003. - 328 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89571
Э10	Беспалова, Г.Е. Управление качеством продукции : учебник / Г.Е. Беспалова, Ш.Ш. Магомедов. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 335 с. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112236

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Комплект офисных приложений операционной системы Microsoft Off
6.4 Перечень информационных справочных систем	
6.4.1	Консультант +
6.4.2	Программный комплекс Кодекс-Техэксперт

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в лабораториях, оборудованных специализированными приборами, средствами измерений и контроля.
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Товароведения и
Управления качеством
Протокол № 10 от «21» мая 2018 г.
Зав.кафедрой _____ Гиссин В.И.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Всеобщее управление качеством
Направление подготовки**

27.03.02 Управление качеством

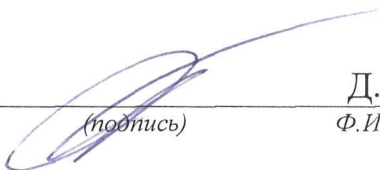
(указывается код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки

27.03.02. 03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»
(указывается код и наименование профиля подготовки)

Уровень образования
бакалавриат

Составитель


(подпись)

Д.э.н., проф. Гиссин В.И.

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое
звание

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3 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.....	5
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	12

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством			
3 методы анализа причин брака и выпуска продукции, услуг низкого качества и основы разработки мероприятий по их предупреждению и устранению; принципы разработки систем качества и правила методик оценки качества; наиболее целесообразные методы управления качеством на стадиях проектирования, производства, эксплуатации, а также при заключении контрактов, при совершении закупок, при проведении измерений и осуществлении мониторинга и т.д	Подготовленны е ответы на опрос и выполненная практическая, контрольная работа по знаниям наиболее целесообразны х методы управления качеством	Полнота ответа на опрос и качество выполнения практической, контрольной работы по знаниям наиболее целесообразных методов управления качеством	<i>О – опрос КР-контрольная работа Доклад Презентация</i>
У определять и формулировать политику предприятия в области качества; разрабатывать системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000; осуществлять поиск и обобщение информации о качестве; выполнять оценку уровня качества различными методами; организовывать	Умение определить и формулировать политику предприятия в области качества; выполнять оценку уровня качества различными методами;	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; умение отстаивать свою позицию; грамотное и логически стройное представление материала при ответе,	<i>О – опрос КР-контрольная работа Доклад Презентация</i>

работу по анализу качества для принятия управленческих решений на различных стадиях жизненного цикла продукции			
В общими принципами теории управления и возможностями их использования в рамках дисциплины; способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества; способностью применять инструменты управления качеством; применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества; способностью применять знание подходов к управлению качеством	Анализировать, сравнивать и находить отличия, применяя инструменты управления качеством	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; представленный материал фактически верен, подкреплен табличными и графическими данными.	<i>О – опрос</i> <i>КР-контрольная работа</i> <i>Доклад</i> <i>Презентация</i>

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Модули	Текущая аттестация				Итого
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1 семестр					
Модуль 1 «Введение. Базовые концепции TQM. Инструменты контроля и управления»	10	20	10	10	100
Модуль 2 «Промышленная логика TQM и управление человеческими ресурсами»	10	20	10	10	
Обязательный минимум для получения удовлетворительной оценки	1. Выполнение и защита всех лабораторных и практических работ 2. Наличие двух и более презентаций в течение семестра по темам практических занятий 3. Посещение всех практических, лабораторных работ				

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен,

наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

3 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

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

Вопросы к экзамену

по дисциплине **Всеобщее управление качеством**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (перечень вопросов для подготовки к экзамену)

1. Эволюция понятия «Качество- TQM».
2. Сущность терминов «управление качеством», «обеспечение качества» и «Всеобщее управление качеством».
3. История возникновения и современные проблемы управления качеством.
4. Качество и конкурентоспособность.
5. Многоаспектность качества.
6. Техническое и функциональное качество.
7. Основные принципы TQM.
8. Пять болезней TQM.
9. TQM и авторитарное управление. Различия.
10. Развитие системного подхода к управлению качеством.

11. Концепция уровней качества в Японии.
12. Принципы «Кайдзен».
13. Развитие подходов к менеджменту качества.
14. Концепция современной системы TQM.
15. Философия внутреннего и внешнего потребителя.
16. Что такое процесс, и какие характеристики его качества.
17. В чем особенности семи инструментов контроля качества.
18. Порядок сбора статистических данных.
19. Каково назначение контрольного листка, и какие требования при его заполнении необходимо соблюдать.
20. Почему именно гистограмму выбрали в качестве инструмента контроля качества.
21. Индексы годности и их назначение.
22. В чем особенность диаграммы Парето как инструмента контроля качества.
23. Как следует строить причинно-следственную диаграмму.
24. Какие контрольные карты вам известны и в чем их особенности.
25. Кружки контроля качества и их основные задачи.
26. Какие семь инструментов управления качеством вам известны.
27. Какие профили качества вам известны.
28. Какие существуют типы матричных диаграмм.
29. В чем заключается концепция Дома Качества, QFD.
30. Организация системы производства «Точно во время».
31. Семь основных этапов применения системы всеобщего контроля качества.
32. Функционально – стоимостной анализ.
33. FMEA – анализ. Этапы его проведения.
34. Сущность функционально – физического анализа.
35. Мотивация – её основные ошибки.
36. Факторы, влияющие на мотивацию.
37. Понятие об общей и специфической мотивации. Условия специфической мотивации.
38. Как поддерживать в себе мотивацию?
39. Коммуникация, её значение в работе организации.
40. Роль руководителя человеческими ресурсами в организации.
41. TQM и организационное поведение.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

по дисциплине **Всеобщее управление качеством**

1. Эволюция понятия «Качество- TQM».
2. TQM и организационное поведение.
3. Задача

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

по дисциплине **Всеобщее управление качеством**

1. Сущность терминов «управление качеством», «обеспечение качества» и «Всеобщее управление качеством».
2. Роль руководителя человеческими ресурсами в организации.
3. Задача

Примечание * Практическая(ое) задача/задание включается по усмотрению преподавателя.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся проявил правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно изложил материал, при ответе получены исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, в полном объеме выполнена практическая задача.
- оценка «хорошо» выставляется при наличии твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, правильные действия по решению задачи с некоторыми погрешностями в процессе решения.
оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложением ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; в частичном объеме выполнена задача.
- Оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания при решении практической задачи, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

Письменные /контрольные работы

по дисциплине **Всеобщее управление качеством**
Контрольная работа

(1 вариант выбирают обучающиеся, фамилии которых начинаются с буквы – А-Е,
2 вариант – Ж-Л, 3 вариант – М-Р, 4 вариант – О-Т,
5 вариант – У-Ц, 6 вариант – Ч-Я)

Вариант 1.

1. Какие существуют базовые принципы в TQM?
2. Кружки контроля качества, их роль в совершенствовании процессов.
3. Семь инструментов управления качеством.

Вариант 2.

1. Концепция «Дома качества» и этапы отслеживания голоса потребителя
2. Взаимосвязь инструментов качества, QFD и TQM.
3. Применение контрольного листка.

Вариант 3

1. Что представляет собой стратификация, её применение.
2. FMEA – анализ. Применение.
3. Система «точно вовремя»

Вариант 4

1. Функционально – стоимостной анализ, его сущность, применение.
2. Система «Кайдзен» и TQM.
3. Классификация затрат на качество.

Вариант 5

1. Функционально – физический анализ. Области его эффективного использования.
2. Контрольные карты, виды, применение.
3. Система KANBAN

Вариант 6

1. Человеческие ресурсы в условиях TQM.
2. Учет затрат на качество.
3. Логистика, её влияние на совершенствование процессов.

4. Критерии оценки:

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся проявил правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно изложил материал представил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, в полном объеме.
- оценка «хорошо» выставляется при наличии твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности.
- оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложением ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов .
- Оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Т и УК

Задания для самостоятельной работы (доклад, презентация)

по дисциплине **Всеобщее управление качеством**

1. Применение статистических методов контроля и управления качеством при оказании услуг различного назначения.
2. Расширенное изучение тем дисциплины по материалам специализированной литературы, в т.ч. журналов «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества», «Европейское качество» и т.п. (по результатам изучения возможен доклад):
3. Методология «Шесть сигм»
4. TQM в Российских компаниях и за рубежом
5. TQM в зарубежных компаниях
6. Учет затрат предприятиями. Бережливое производство

7. Мотивация человеческих ресурсов
8. Инструменты управления и развертывания функции качества
9. Базовые концепции и идеология TQM
10. Логистика и TQM
11. Инструменты контроля и управления в практике TQM

Критерии оценки:

1. Соответствие содержания работы теме.
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы
3. Исследовательский характер.
4. Логичность и последовательность изложения.
5. Обоснованность и доказательность выводов.
6. Грамотность изложения и качество оформления работы.
7. Использование наглядного материала.

Оценка «отлично»- учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо»- по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно»- студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов.

Оценка «неудовлетворительно»- сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии.

Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры «Товароведение и
Управление качеством»
Протокол № 10 от «21» мая 2018г.
Зав.кафедрой _____ Гиссин В.И.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Всеобщее управление качеством

Направление подготовки

27.03.03 Управление качеством

Профиль подготовки

27.03.03. 03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования

Бакалавриат

Составитель

_____ д.э.н., профессор Гиссин В.И.
(подпись)

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины « Всеобщее управление качеством» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Управление качеством» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются вопросы связанные с изучением основополагающих принципов функционирования систем с целью обеспечения требуемого уровня качества процессов, продуктов, услуг и результатов деятельности организации, а также вопросы связанные со всеобщим управлением качества, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических и лабораторных занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки: решения задач с использованием инструментов контроля и управления качеством; оценки и анализа рекламации потребителей и других заинтересованных сторон; в разработке программы корректирующих и предупреждающих мероприятий; организовать работы по анализу качества для принятия управленческих решений на различных стадиях жизненного цикла продукции.

При подготовке к практическим и лабораторным занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы;

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях, лабораторных и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом,

выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- решение различных ситуационных задач на лекционных и практических занятиях;

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся также могут воспользоваться следующими методическими разработками:

Гиссин, В.И. Методические указания по написанию и оформлению курсовой работы для бакалавров направления 27.03.02 «Управление качеством». В.И.Гиссин, ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)».- Ростов н/Д, 2015 – 15 с.

Гиссин, В. И. Оценка качества поставок в процессе производства и товародвижения [Текст] : учеб.-метод. разработ. / В. И. Гиссин, А. В. Мироненко ; Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ). - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2011. - 67 с. - 20 экз.

Гиссин, В.И. Оценка уровня качества товаров, услуг с использованием обобщенной функции желательности [Текст] : метод. указания к практ. занятиям / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Каф. "Товароведение и экспертиза товаров" ; [сост.: В. И. Гиссин, М. А. Суржиков]. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 14 с. - 50 экз.

Методические указания к практической и самостоятельной работе по дисциплине "Управление качеством" для направлений 100700 "Торговое дело" и 100800 "Товароведение" [Текст] / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; сост. В. И. Гиссин, А. А. Датченко. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 33 с. - 50 экз.

Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Управление качеством" для направлений 100700 "Торговое дело" и 100800 "Товароведение" [Текст] / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Каф. "Товароведение и управление качеством" ; сост. В. И. Гиссин, А. А. Датченко. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 48 с. - 30 экз.

Статистические методы оценки качества продукции [Текст] : метод. указания к практ. занятиям по дисциплинам "Стат. методы в упр. качеством", "Упр. качеством" / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; сост. В. И. Гиссин. - Ростов н/Д :

Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 11 с. - 10 экз.

Гиссин В.И. Методические указания к практическим, лабораторным занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Статистические методы в управлении качеством», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 113 с.

Гиссин В.И. Бережливое производство Методические указания к практическим занятиям по дисциплинам «Статистические методы в управлении качеством», «Экономика качества» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 13с.

Гиссин В.И. Методические указания к практическим занятиям по дисциплинам «Всеобщее управление качеством», «Экономика качества» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 12с.

Гиссин В.И. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Оценка качества товаров и слуг в процессе производства и товародвижения» РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2014, 20 с.