



**Международная «Лига развития науки  
и образования» (Россия)  
Международная ассоциация развития науки,  
образования и культуры России (Италия)**



Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Институт управления»**

Факультет экономический  
Кафедра экономики

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ  
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ  
ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНИЕ МАЛЫМ БИЗНЕСОМ  
КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)  
«БАКАЛАВР»  
(очная и заочная формы обучения)**

Архангельск  
Институт управления  
2019

Рабочая программа составлена канд. геогр. наук **Е. В. Смирениковой** в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Минобрнауки России от 12.01.2016 № 7.

#### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА:**

Одобрена кафедрой  
экономики  
Протокол № 9 от 15 мая 2019 г.  
Зав. кафедрой **С.Е. Жура**

Согласовано с кафедрой  
истории государства и права и гуманитарных дисциплин  
Протокол № 9 от 15 мая 2019 г.  
Зав. кафедрой **О. В. Чуракова**.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании научно-методического совета института.  
Протокол № 6 от 29 мая 2019 г.  
Председатель научно-методического совета профессор А. Н. Ежов.

Р 13 **Рабочая** программа дисциплины «Управление качеством» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль подготовки Управление малым бизнесом (квалификация (степень) «бакалавр») (очная и заочная формы обучения) / Е. В. Смиреникова. – Архангельск : Институт управления, 2019. – 44 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель, задачи и место дисциплины / модуля в структуре ОП для бакалавра .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП .....	4
3. Структура и содержание дисциплины / модуля по видам учебной и самостоятельной работы, соотношение тем и формируемых компетенций .....	5
3.1. Объем дисциплины / модуля в зачетных единицах с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся .....	5
3.2. Содержание дисциплины / модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенций .....	6
4. Оценочные и методические материалы (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине / модулю .....	13
5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины / модуля .....	13
6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине / модулю, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	15
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины / модуля .....	15
8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине / модулю .....	16
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	16
10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	16
11. Приложение .....	17

## 1. Цель, задачи и место дисциплины / модуля в структуре ОП для бакалавра

*Цель* изучения дисциплины – приобретение студентами знаний, умений и навыков, обеспечивающих развитие способностей будущего специалиста по управлению инновациями, лидера в процессе обеспечения и повышения качества, внедрения и совершенствования систем качества.

*Задачи* изучения дисциплины:

- освоить основные принципы управления качеством продукции и услуг;
- изучить модели и методы управления организацией на основе систем менеджмента качества;
- получить представление об основах сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- сформировать у студентов понимание качества производимой продукции и оказываемых услуг в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000.

В структуре общепрофессиональной образовательной программы «Управление качеством» является дисциплиной базовой части учебного плана, утвержденного в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) – «бакалавр»).

В совокупности с дисциплинами базовой части и другими дисциплинами вариативной части профессионального цикла программы подготовки бакалавров по направлению «Менеджмент» дисциплина «Управление качеством» обеспечивает формирование профессиональных компетенций, знаний, умений и навыков, необходимых руководителям всех уровней для обеспечения эффективной работы организации и производства качественных товаров и услуг.

Дисциплина носит интегральный характер и, завершает общеспециальную подготовку по данной специальности. Программа ориентирована на базовые знания, приобретенные студентами по всем дисциплинам учебного плана, особенно по таким как «Менеджмент», «Теория организации», «Маркетинг», «Экономика», «Стратегический менеджмент», «Инновационный менеджмент».

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **профессиональных компетенций**:

- способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17);

В результате изучения дисциплины «Управление качеством» студент должен:

знать:

- основную терминологию по дисциплине;
  - основные принципы и методы управления качеством;
  - системы менеджмента качества и требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества;
  - зарубежные и отечественные модели управления качеством;
  - современные требования к системам управления качеством;
  - виды, методы и особенности контроля качества продукции;
  - основы стандартизации продукции и процессов;
- уметь:
- определять политику предприятия в области качества;
  - применять нормативные документы, принципы управления качеством и основные требования к системам менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000;
  - использовать количественные и качественные методы для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами;
  - управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями в отношении применения системы менеджмента качества на предприятии;
- владеть:
- навыками применения специальной лексики и терминологии управления качеством;
  - навыками применения нормативных документов по управлению качеством, принципов менеджмента качества и требований стандарта ИСО 9001:2008 к документации системы менеджмента качества;
  - статистическими методами контроля качества продукции;

- навыками планирования и контроля профилактики брака, анализа дефектов и их причин; иметь представление:
- о роли и месте знаний по дисциплине при освоении смежных дисциплин по выбранной специальности и в сфере профессиональной деятельности;
- о значении и областях применения данной дисциплины.

Уровни формирования компетенций определяются по Паспорту компетенций формируемых у студентов при освоении основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 (080200) Менеджмент.

### 3. Структура и содержание дисциплины / модуля по видам учебной и самостоятельной работы, соотношение тем и формируемых компетенций

#### 3.1. Объем дисциплины / модуля в зачетных единицах с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся

Виды учебной работы		Объем дисциплины	
		очное отделение	заочное отделение
Общая трудоемкость дисциплины	В зачетных единицах	6	6
	В часах	216	216
<b>Контактная работа (в часах):</b>		<b>108</b>	<b>22</b>
Лекции (Л)		48	6
Практические занятия (ПЗ)		48	8
Контролируемая самостоятельная работа (КСР)		12	8
<b>Самостоятельная работа (СРС) (в часах):</b>		<b>72</b>	<b>185</b>
Подготовка к экзамену		36	9
Формы промежуточного контроля по дисциплине		-	<i>Контрольная работа</i> -
Форма итогового контроля по дисциплине		Экзамен	Экзамен

**3.2. Содержание дисциплины / модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенций**

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
<b>Раздел 1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК НАУКА</b>	Предмет и задачи курса. Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития менеджмента качества. История развития систем управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Комплексность понятия качества, характеризующего эффективность различных сторон деятельности предприятия. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Методология управления качеством. Классификация методов управления качеством. Формирование и развитие научных школ управления качеством. Системный подход к организации системы управления качеством на предприятии. Методы моделирования систем управления качеством. Принятие управленческих решений в области качества. Формирование обобщенной оценки уровня качества при многокритери-	16	10	-	25	2	2	-	63	ПК-17	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Понятие качество;</li> <li>– показатели качества;</li> <li>– методы определения показателей качества;</li> <li>– понятие квалиметрия;</li> <li>– методы управления качеством;</li> <li>– научные школы и их особенности управлением качеством;</li> <li>– системы управления качеством на предприятии;</li> <li>– методы моделирования систем управления качеством;</li> <li>– понятие интегрального качества</li> <li>– уровни управлением качеством</li> <li>– современные подходы управления качеством;</li> <li>– положения концепции всеобщего управления качеством;</li> <li>– нормативные документы в области управления качеством;</li> </ul>

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
	<p>альной оценке. Понятие интегрального качества. Уровни управления качеством. Принципы и функции управления качеством. Содержание современных подходов к управлению качеством.</p> <p>Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000:2000. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Проектирование системы управления качеством на предприятии.</p> <p>Понятие показателя качества. Классификация показателей качества. Квалиметрия. Методы определения показателей качества. Методы и процедуры оценки уровня качества продукции и услуг.</p>										<p>– методы оценки уровня качества.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения показателей качества;</li> <li>– применять методы управления качеством;</li> <li>– определять политику предприятия в области качества;</li> <li>– применять нормативные документы в области управления качеством.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения специальной терминологии управления качеством;</li> <li>– навыками моделирования систем управления качеством;</li> <li>– навыками применения нормативных документов по управлению качеством;</li> <li>– навыками принятия управленческих решений в области качества;</li> <li>– навыками</li> </ul>

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
											проектирования систем управления качеством; – навыками работы с методами оценки уровня качества.
	<p><i>Вид практического занятия – Семинар</i>  <i>Содержание занятия:</i> Рассмотрение различных современных подходов к управлению качеством.  <i>Задания:</i> см. ОС<sup>1</sup> №2 «Доклад, сообщение» раздел «Управление качеством как наука».  <i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i>            Основной: 1-3            Дополнительный: 1-5</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i>            – проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;            – подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы.  <i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i>            Основной: 1-3            Дополнительный: 1-5</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i>            1. Собеседование (ОС №1 «Перечень вопросов для собеседования», раздел «Управление качеством как наука»)            2. Оценка результатов практических работ (ОС №2 «Доклад, сообщение» раздел «Управление качеством как наука»).</p>										
<b>Раздел 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК ПРОЦЕСС</b>	Управление качеством в процессе проектирования и разработок. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности предприятия. Основные элементы процесса проектирования и разработки.	16	16	-	22	2	2	-	60	ПК-17	<i>Знать:</i> - понятие управление качеством в процессе проектирования; - основные элементы проектирования; - методы управления качеством при проектировании;

<sup>1</sup> ОС – оценочное средство (см. Перечень оценочных средств по дисциплине)



Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
	<p>Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.</p> <p>Управление качеством в процессе закупок. Элементы управления качеством в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских отношений с поставщиками.</p> <p>Управление качеством в процессе производства и обслуживания. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания. Сущность и методы контроля качества. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. Контрольные карты Шухарта. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистические методы контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.</p> <p>Управление затратами на</p>										<ul style="list-style-type: none"> <li>- элементы управления качеством при закупке;</li> <li>- факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания;</li> <li>- методы контроля качества;</li> <li>- показатели качества продукции;</li> <li>- виды затрат на качество продукции;</li> <li>- методы анализа затрат на качество продукции.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы управления качеством в процессе проектирования и разработок;</li> <li>– управлять качеством в процессе производства и обслуживания;</li> <li>– применять методы контроля качества;</li> <li>– определять показатели качества продукции;</li> <li>– - применять методы анализа затрат на качество продукции.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками управления качеством в процессе проектирования и разработок;</li> </ul>

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
	обеспечение качества Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Методы анализа затрат на качество продукции. Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность новой продукции.										– навыками формирования системы партнерских отношений с поставщиками; – навыками работы со статистическими методами контроля качества; – навыками планирования и контроля профилактики брака.
	<p><i>Вид практического занятия – Семинар</i>  <i>Содержание занятия:</i> Рассмотреть какие существуют особенности управления качеством продукции  <i>Задания:</i> см. ОС<sup>2</sup> №2 «Доклад, сообщение» раздел «Управление качеством как процесс».  <i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i>            Основной: 1-3            Дополнительный: 1-5</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i>            – проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;            – подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы  <i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i>            Основной: 1-3            Дополнительный: 1-5</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i>            1. Собеседование (ОС №1 «Перечень вопросов для собеседования», раздел «Управление качеством как процесс»)            Оценка результатов практических работ (ОС №2 «Доклад, сообщение» раздел «Управление качеством как процесс»).</p>										
	Сертификация продукции и										<i>Знать:</i>

<sup>2</sup> ОС – оценочное средство (см. Перечень оценочных средств по дисциплине)

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
<b>Раздел 3. Стандартизация и сертификация</b>	<p>систем качества. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Этапы проведения сертификации систем качества. Международная практика сертификации. Стандартизация. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Международные стандарты ИСО серии 9000:2000 структуры, основные положения, область применения и распространения. Процессный подход к построению системы менеджмента качества. Описание процессов. Основы разработки систем менеджмента качества на предприятиях отрасли. Использование принципов TQM (тотального менеджмента качества) при построении СМК. Документация систем менеджмента качества.</p> <p>Зарубежные и национальные системы управления качеством.</p> <p>Японская модель управления качеством. Американская модель управления качеством. Европейская мо-</p>	16	22	12	25	2	4	8	62	ПК-17	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понятия сертификация;</li> <li>– понятие стандартизация;</li> <li>– этапы проведения сертификации;</li> <li>– применение сертификации за рубежом;</li> <li>– международные стандарты ИСО серии 9000;</li> <li>– принципы тотального менеджмента качества;</li> <li>– зарубежные и национальные системы управления качеством;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормативные документы и основные требования к системам менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000;</li> <li>– использовать принципы TQM (тотального менеджмента качества) при построении СМК;</li> <li>– разрабатывать систему менеджмента качества на предприятиях.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками</li> </ul>

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
	дель управления качеством. Системы, возникшие и существовавшие в СССР. Система БИП. Система КАНАРСПИ. Система НОРМ. Система СБТ. Преемственность этих систем в настоящее время.										применения нормативных документов к системам менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000; – навыками разработки систем менеджмента качества на предприятиях; – навыками применения документации систем менеджмента качества; – отличать различные системы управления качеством.
<p><i>Вид практического занятия – Семинар</i>  <i>Содержание занятия:</i> Рассмотрение международных стандартов качества продукции  <i>Задания:</i> см. ОС<sup>3</sup> №2 «Доклад, сообщение» раздел «Стандартизация и сертификация».  <i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i>            Основной: 1-3            Дополнительный: 1-5</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i>            – проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;            – подготовка к контролируемой самостоятельной работе - включает решение задач и заданий  <i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i>            Основной: 1-3            Дополнительный: 1-5</p>											

<sup>3</sup> ОС – оценочное средство (см. Перечень оценочных средств по дисциплине)

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этапы формирования компетенций
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС*	Л	ПЗ	КСР	СРС*		
	1. Собеседование (ОС №1 «Перечень вопросов для собеседования», раздел «Стандартизация и сертификация») 2. Оценка результатов практических работ (ОС №2 «Доклад, сообщение» раздел «Стандартизация и сертификация») 3. Контролируемая самостоятельная работа 4. Итоговая контрольная работа (ОС №3 «Комплект заданий для итоговой контрольной работы») 5. Компьютерное тестирование (ОС №4 «Перечень вопросов для реализации компьютерного тестирования») 6. Экзамен (ОС №5 «Вопросы к экзамену»)										
	<b>Экзамен</b>				<b>36</b>	–	–		<b>9</b>		
	<b>Всего:</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>185</b>		

\* Из трудоемкости, отведенной на самостоятельную работу обучающихся выделяются академические часы для проведения групповых и индивидуальных консультаций как одной из форм контактной работы. Консультация является одной из форм руководства самостоятельной работой обучающихся и оказания им помощи в освоении материала. Групповая консультация проводится преподавателем перед экзаменом/зачетом и выставляется в расписание, в объеме не менее 2 академических часов на группу. Индивидуальное консультирование проводится по отдельному графику и регламентируется соответствующими локально-нормативными документами Института.

#### **4. Оценочные и методические материалы (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине / модулю**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин / модулей.

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОП, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

#### **5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины / модуля**

*Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

– Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

– Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

– В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

– Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

– В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

*Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

*Методические рекомендации по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа (по В.И. Далу «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

– развивающую;

– информационно-обучающую;

– ориентирующую и стимулирующую;

- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

#### *Методические рекомендации по работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При

этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

## **6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине / модулю, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах студенты имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается: 1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих; 2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; 3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации; 4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины / модуля<sup>4</sup>**

### **Основная литература**

1. Ершов, А. К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>
2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 287 с.— Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/66305\\*](http://www.iprbookshop.ru/66305*)
3. Эванс, Джеймс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>

### **Дополнительная литература**

1. Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Воронцова. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 135 с. — 978-5-9585-0716-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>

---

<sup>4</sup> Издания, отмеченные знаком (\*), имеются в библиотеке Института управления (г. Архангельск).



2. Воронцова, Н. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. В. Воронцова. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 156 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83603.html>
3. Деева, В. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Деева, Н. А. Кобиашвили, Б. А. Кобулов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Юриспруденция, 2012. — 102 с. — 978-5-9516-0405-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057.html>
4. Игнатъев, С. А. Информационное обеспечение систем управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Игнатъев, С. С. Игнатъева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2012. — 195 с. — 978-5-7433-2603-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76484.html>
5. Кордонская, И. Б. Управление качеством [Электронный ресурс] / И. Б. Кордонская. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html>
6. Краткий курс по управлению качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : РИПОЛ классик, Окей-книга, 2013. — 144 с. — 978-5-409-00346-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73387.html>
7. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. — Электрон. текстовые данные. — М. : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 с. — 978-5-7264-1834-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html>
8. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. — Электрон. текстовые данные. — М. : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 99 с. — 978-5-7264-1794-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76899.html>
9. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс] / М. И. Николаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 115 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52149.html>
10. Петухова, Л. В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Петухова, Я. В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — 978-5-7882-1741-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>
11. Синьковский, Н. М. Основы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Синьковский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2013. — 100 с. — 978-5-905637-05-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46501.html>
12. *Тебекин, А. В.* Управление качеством : учебник / А. В. Тебекин. – Москва : Юрайт, 2013. – 371 с.\*
13. Управление качеством : учебник / ред. А. Г. Зекунов. – Москва : Юрайт, 2013. – 475 с
14. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. З. Габдукаева, С. В. Китаевская, Е. В. Никитина, О. А. Решетник. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 204 с. — 978-5-7882-1807-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>
15. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. И. Герасимов, Е. Б. Герасимова, А. И. Евсейчев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с. — 978-5-8265-1401-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>

## **8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине / модулю**

Раздел раскрывается п.3.2 «Содержание дисциплины /модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенции», после каждой темы/раздела.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Ассоциация Деминга (новости сайта и форума) [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа :<http://www.deming.ru>
2. ISO9000.ok.ru : сайт, посвященный вопросам качества и сертификации [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа :<http://iso9000.by.ru>
3. ISO 9000:2000 [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа :<http://iso90002000.narod.ru>
4. Стандарты и качество : информационное агентство [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – М., 2000. – Режим доступа :<http://gia-stk.ru>
5. Качество. Инновации. Образование : журнал для специалистов по качеству [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – М., 2002. – Режим доступа :<http://www.quality-journal.ru>
6. ВНИИКИ : электронный магазин стандартов [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа :[standards.ru](http://standards.ru)
7. Менеджмент качества из первых рук - ISO 9000, ISO 9001 [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – М., 2002. – Режим доступа :<http://quality.eur.ru>
8. ITeam.Ru : технологии корпоративного управления [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – М., 2002. – Режим доступа :<http://www.iteam.ru>
9. Качество 21 век : ИННОВАЦИОННЫЙ ПОРТАЛ [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – М., 2003. – Режим доступа :<http://www.quality21.ru>
10. Standard.ru : портал о стандартах [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – СПб., 2002. – Режим доступа :<http://www.standard.ru>
11. KlubOK.net : управление качеством [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – М., 2003. – Режим доступа : <http://www.klubok.net>
12. Фирма 1С [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа : <http://www.1c.ru>

## **10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. Microsoft Internet Explorer (или другой браузер)
2. Microsoft Windows XP
3. Microsoft Office 2007 и выше

*Приложение*  
к рабочей программе дисциплины,  
утвержденной НМС института  
Протокол №6 от 29 мая 2019 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)  
по учебной дисциплине  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ  
**38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**  
ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ **УПРАВЛЕНИЕ МАЛЫМ БИЗНЕСОМ**  
КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)  
**«БАКАЛАВР»**

## Содержание

1	Перечень компетенций по дисциплине с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	19
2	Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания сформированности компетенции	20
3	Паспорт оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»	23
4	Перечень оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»	24
5	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	24
6	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	40

**1. Перечень компетенций по дисциплине  
с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (очное отделение)											
№ п/п	Код контролируемой компетенции	Наименование контролируемой компетенции	Наименование дисциплины формирующей компетенцию	семестры							
				1	2	3	4	5	6	7	8
2	ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Финансовая среда предпринимательской деятельности и риски					+	+		
			Корпоративная социальная ответственность						+		
			Управление качеством					+			
			Логистика							+	
			Антикризисное управление								+
			Государственное регулирование экономики			+					
			Управленческий консалтинг					+			
			Преддипломная практика								+
Подготовка и защита ВКР								+			

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (заочное отделение)								
№ п/п	Код контролируемой компетенции	Наименование контролируемой компетенции	Наименование дисциплины формирующей компетенцию	Этапы формирования компетенции				
				1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
2	ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Финансовая среда предпринимательской деятельности и риски				+	
			Корпоративная социальная ответственность		+			
			Управление качеством					+
			Логистика			+		
			Антикризисное управление					+
			Государственное регулирование экономики			+		
			Управленческий консалтинг					+
			Преддипломная практика					+

**2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания сформированности компетенции  
Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

*Паспорт компетенции ПК -17:* способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели

№ п/п	Дисциплина, как этап формирования компетенции в рамках ОП ВО*	Уровни формирования компетенций		
		Базовый	Повышенный	Высокий
	<b>Управление качеством</b>	Знать основные экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности	Знать основные экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, раскрытие взаимосвязи этих условий, основы обработки, анализа и интерпретации информации	Знать основные экономические и социальные методы осуществления предпринимательской деятельности
		Уметь работать с научной литературой и другими источниками научной технической информации; правильно воспринимать и осмысливать информацию, содержащую экономические термины	Уметь работать с научной литературой и другими источниками научной технической информации: правильно понимать смысл текстов, описывающих методы и модели предпринимательской деятельности	Уметь анализировать социально-экономические задачи и процессы предпринимательской деятельности с применением методов экономического анализа
		Владеть методами, позволяющими оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности	Владеть навыками работы с методами и моделями, позволяющими оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, в рамках своей профессиональной деятельности	Владеть навыками экономического исследования экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности а также их практического применения для решения социально-экономических задач

**Шкала оценивания сформированности компетенций:**

**«Неудовлетворительно»** - Компетенция не развита. Студент не владеет необходимыми знаниями и навыками и не старается их применять. Не достигнут базовый уровень формирования компетенции.

**«Удовлетворительно»** - Компетенция недостаточно развита. Студент частично проявляет знания и навыки, входящие в состав компетенции. Пытается, стремится проявлять нужные навыки, понимает их необходимость, но у него не всегда получается. Достигнут только базовый уровень формирования компетенции.

**«Хорошо»** - Студент владеет знаниями, проявляет соответствующие навыки в практических ситуациях, но имеют место некоторые неточности в демонстрации освоения материала. Достигнут повышенный уровень формирования компетенции.

**«Отлично»** - Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.

### 3. Паспорт оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Раздел 1. Управление качеством как наука Раздел 2. Управление качеством как процесс Раздел 3. Стандартизация и сертификация	ПК-17	собеседование
2	Раздел 1. Управление качеством как наука Раздел 2. Управление качеством как процесс Раздел 3. Стандартизация и сертификация	ПК-17	доклад, сообщение
3	Раздел 1. Управление качеством как наука Раздел 2. Управление качеством как процесс Раздел 3. Стандартизация и сертификация	ПК-17	компьютерное тестирование
4	Раздел 1. Управление качеством как наука Раздел 2. Управление качеством как процесс Раздел 3. Стандартизация и сертификация	ПК-17	Контрольная работа
5	Раздел 1. Управление качеством как наука Раздел 2. Управление качеством как процесс Раздел 3. Стандартизация и сертификация	ПК-17	экзамен

### 4. Перечень оценочных средств по дисциплине «Управление качеством»

№ п/п	Наименование оценочного средства (ОС)	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по разделам/темам дисциплины
2.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений.
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по дисциплине	Комплект заданий для контрольной работы
5	Экзамен	Средство промежуточного контроля усвоения разделов дисциплины, организованное в виде собеседования преподавателя и студента.	Перечень вопросов к экзамену

**5. 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**

**ОС №1: Перечень вопросов для собеседования  
по дисциплине «Управление качеством»**

**Раздел 1. Управление качеством как наука**

1. К каким категориям относят понятие «качество»? Охарактеризуйте эти категории.
2. В чём заключается отличие категорий «качество» и «потребительная стоимость»?
3. Как определяется понятие «качество» государственным и международным стандартами?
4. В чём отличие подходов к оценке качества продукции со стороны инженеров и экономистов?
5. Какие объективные и субъективные факторы влияют на требования общества к качеству продукции?
6. Какие стадии выделяют в процессе развития общества применительно к удовлетворению общественных потребностей в товарах?
7. Чем обусловлена объективная необходимость повышения качества продукции в современных условиях?
8. По каким направлениям может осуществляться повышение качества продукции и услуги?
9. К каким результатам в общем случае приводит соответственно повышение и снижение качества продукции и услуги?
10. Что понимается под «социально-необходимым качеством»? Каковы границы социально-необходимого качества?
11. При решении каких задач необходима оценка уровня качества продукции?
12. Из каких операций состоит оценка уровня качества продукции?
13. В чём заключается суть оценки уровня качества на различных стадиях жизненного цикла продукции?
14. Какие выводы можно сделать по результатам оценки уровня качества продукции?
15. Как называется научная область, занимающаяся количественной оценкой качества продукции?
16. Назовите методы определения значений показателей качества продукции и охарактеризуйте их.
17. Как называется характеристика, используемая для количественной оценки качества продукции? Каково её содержание?
18. Что может использоваться в роли базовых значений показателей качества при оценке уровня качества продукции?
19. Что принимают за базовые образцы при оценке уровня качества продукции на различных стадиях её жизненного цикла?
20. Как называется уровень качества продукции в зависимости от состава используемых для его оценки показателей?
21. Назовите методы оценки уровня качества продукции и охарактеризуйте их.
22. Как называется показатель, используемый для комплексной оценки уровня качества разнородной продукции? Каково его содержание?
23. Как вычисляется индекс качества разнородной продукции?
24. Как вычисляются индексы качества продукции для разных периодов и организационных уровней?
25. Какой показатель используется в роли индекса качества для продукции, имеющей сортность? Как он вычисляется?
26. Какие показатели являются видами индексов качества, используемыми при оценке качества труда? Как они определяются?

**Раздел 2. Управление качеством как процесс**

1. Каковы особенности управления качеством продукции?
2. Что такое «факторы» и «условия» обеспечения качества продукции?
3. Какие факторы определяют качество продукции на разных этапах ее жизненного цикла?
4. Какие условия влияют на обеспечение качества продукции?
5. Какие основные направления повышения качества продукции?



6. Какова ретроспектива развития методов решения проблемы обеспечения и повышения качества продукции?

7. Дайте характеристику системы «всеобщего управления качеством». Назовите ее основные принципы.

8. Какой подход положен в международных стандартах в основу построения системы менеджмента качества?

9. Какие этапы жизненного цикла продукции должна охватывать система менеджмента качества?

10. Кто является заинтересованными сторонами в менеджменте качества?

11. Назовите виды деятельности, составляющие процессную модель системы менеджмента качества, и охарактеризуйте их.

12. Каков состав документации менеджмента качества? Каково ее содержание?

13. Как организуется управление качеством продукции на предприятии?

14. Перечислите международные стандарты семейства ИСО «Системы менеджмента качества» и охарактеризуйте их.

15. На каких принципах должен базироваться менеджмент качества в соответствии с международными стандартами?

16. Перечислите виды контроля качества продукции и охарактеризуйте их.

17. Что такое «брак», каковы его критерии и причины?

18. Какой характер могут иметь дефекты?

19. Назовите методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Охарактеризуйте их.

20. Дайте характеристику технического контроля качества продукции на различных стадиях ее жизненного цикла (цели, задачи, объекты, содержание контроля качества).

21. Охарактеризуйте основные положения статистического приемочного контроля.

22. Назовите метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.

23. Какие параметры необходимо определить при построении контрольных карт? На основе каких данных определяются эти параметры?

24. Назовите виды контрольных карт и охарактеризуйте их.

25. В каких случаях используются различные виды контрольных карт?

### **Раздел 3. Стандартизация и сертификация**

1. Что такое стандартизация?

2. Что такое сертификация?

3. Что такое «подтверждение соответствия», «сертификация» и как они взаимосвязаны?

4. Какой характер, формы и основания может иметь подтверждение соответствия?

5. Каковы цели добровольного и обязательного подтверждения соответствия?

6. Каким документом подтверждается соответствие продукции установленным требованиям?

7. На каких законах основана деятельность по сертификации в Российской Федерации?

8. Из каких систем сертификации состоит Российская система сертификации, какова ее организационная структура и функции?

9. Какие существуют виды сертификатов?

10. Как маркируется сертифицированная продукция?

11. Перечислите и охарактеризуйте схемы сертификации.

12. Что подтверждает сертификация производств и систем качества?

13. На соответствие требованиям какого документа осуществляется сертификация систем качества?

14. В каких случаях осуществляется сертификация систем качества?

15. Как называется система сертификации систем качества и производств, и какие функции она выполняет?

16. Какие документы являются нормативно-методической основой сертификации систем качества и производств?

17. Назовите этапы сертификации систем качества и охарактеризуйте их.

18. Что предусматривают правила осуществления сертификации производств?

19. Какие объекты проверяются и оцениваются при сертификации производства, и что для них анализируется?

20. Назовите этапы сертификации производства и охарактеризуйте их.

21. Охарактеризуйте японскую модель управления качеством.

22. Охарактеризуйте американскую модель управления качеством
23. Охарактеризуйте европейскую модель управления качеством
24. Охарактеризуйте системы управления качеством, возникшие и существовавшие в СССР.

**ОС №2: Темы докладов и сообщений к практическим занятиям  
по дисциплине «Управление качеством»**

**Раздел 1**

**Управление качеством как наука**

1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
1. Эволюция парадигмы управления качеством.
2. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
3. Современная концепция управления качеством.
4. Уровень качества и законы спроса и предложения.
5. Проблемы качества товаров в дореволюционной России.
6. Показатели качества и методы их определения.
7. Методы определения показателей качества.
8. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений.
9. Показатель информационной выразительности – товарный знак и его стоимость.
10. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности.
11. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия.
12. Структура и функции ИСО.
13. Особенности взаимодействия с поставщиками в процессе обеспечения качества.
14. Коллективные формы участия в совершенствовании качества.
15. Выборочный приемочный контроль и качество измерений.
16. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.
17. Принципы деятельности высшего руководства организации в области качества.
18. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества.
19. Организация службы качества в фирме.

**Раздел 2**

**Управление качеством как процесс**

1. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
2. Показатели уровня качества промышленной продукции.
3. Премия Правительства РФ в области качества.
4. Мировые стандарты качества.
5. Функции управления качеством.
6. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
7. Премия Эдвардса Деминга
8. Европейская премия по качеству

**Раздел 3**

**Стандартизация и сертификация**

1. Сертификация систем качества. Правила и порядок сертификации систем качества (ССК). Процедура признания зарубежных сертификатов.

2. *Подготовить задания:*

В данной теме рассказывалось о различных конкурсах и премиях в области качества (например, Европейская премия по качеству ЕПК).

Найдите информацию о других подобных мероприятиях.

Узнайте, кто являлся лауреатом и победителем в данных конкурсах в последние годы.

3. Помимо знаков соответствия стандартам существуют другие стандартизированные знаки, обозначающие единую информацию для всех потребителей. К таким знакам относятся, например, экомаркировка. Найдите примеры зарубежных экоснаков, встречающихся на продаваемых товарах.

4. Выберите любое предприятие в сфере услуг и попытайтесь оценить предоставляемые услуги по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки.

5. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).

5. Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ).

6. Рыбинская система научной организации труда, производства и управления (НОТПУ).

7. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса (НОРМ).

8. Львовская система бездефектного труда (СБТ).

9. Модель системы управления качеством А. Фейгенбаума.

10. Модель системы управления качеством Эттигера -Ситтинга.

11. Модель системы управления качеством Д. Джурана.

12. Особенности японской системы управления качеством.

13. Кружки качества, их роль и особенности деятельности.

14. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – Ф.Тейлор (1856-1915).

15. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – У.Шухарт (1891 - 1967).

16. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – Э.Деминг (1901 – 1993).

17. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – М.Джуран (род.1904).

18. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – Ф.Кросби

### **ОС №3: Перечень вопросов для реализации тестирования по дисциплине «Управление качеством»**

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:

- а) Тотальный менеджмент;
- б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
- в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
- г) Совокупность технических характеристик продукции.

2. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:

- а) Работ;
- б) Продукции;
- в) Услуг;
- г) Продукции, услуг, работ, процессов.

3. Термин «эксплуатация» относится к:

- а) Бытовой технике;
- б) Топливу;
- в) Технологическому оборудованию;
- г) Парфюмерно-косметическим продуктам.

4. Термин «потребление» относится к:

- а) Бытовой технике;
- б) Топливу;
- в) Технологическому оборудованию;
- г) Парфюмерно-косметическим продуктам.

5. К объектам управления качеством относятся:

- а) Продукция;

- б) Процессы;
  - в) Отделы технического контроля предприятия;
  - г) Работники.
6. К субъектам управления качеством относятся:
- а) Продукция;
  - б) Процессы;
  - в) Отделы технического контроля предприятия;
  - г) Центр менеджмента качества предприятия.
7. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:
- а) Приобретение сырья и комплектующих;
  - б) Выработка управленческих решений по управлению качеством;
  - в) Упаковка продукции.
8. Цеховой контроль качества появился:
- а) В 1870 году;
  - б) В начале XX века;
  - в) В 30-х годах XX века;
  - г) После второй мировой войны.
9. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
10. Карты Шухарта в процессе управления качеством стали применяться на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
11. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:
- а) Системный подход;
  - б) Комплексный подход;
  - в) Процессный подход;
  - г) Использование статистических методов.
12. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:
- а) На этапах проектирования и производства продукции;
  - б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
  - в) На этапах производства и контроля качества.
13. Целью процесса управления качеством является:
- а) Непрерывный контроль качества;
  - б) Выявление дефектов на стадии производства;
  - в) Формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества;
  - г) Вовлечение всех работников в управление качеством.
14. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:
- а) Все работники предприятия;
  - б) Работники службы качества;
  - в) Работники службы качества и основной персонал предприятия;
  - г) Топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.

15. Процесс – это ...
- а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;
  - б) Услуга производственного характера;
  - в) Деятельность по управлению качеством;
  - г) Деятельность по производству продукции.
16. Категория «качество» имеет:
- а) Технический аспект;
  - б) Географический аспект;
  - в) Гендерный аспект;
  - г) Экономический аспект;
  - д) Правовой аспект.
17. Что такое петля качества?
- а) Любой документ о соответствии продукции требуемому качеству;
  - б) Совокупность операций по управлению качеством;
  - в) Программа мер в области качества;
  - г) Концентральная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара
18. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:
- а) От маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации;
  - б) От маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации;
  - в) Производство и контроль;
  - г) От материально-технического снабжения до утилизации.
19. Жизненный цикл продукции – это ...
- а) Время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства;
  - б) Временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации;
  - в) Время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации;
  - г) Временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.
20. ISO (ИСО) – это...
- а) Международная организация по стандартизации;
  - б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
  - в) Международная организация по управлению качеством;
  - г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.
21. Долговечность – это...
- а) Показатель назначения;
  - б) Экономический показатель;
  - в) Показатель надежности;
  - г) Показатель технологичности.
22. Интегральный показатель качества отражает:
- а) Одно из свойств продукции;
  - б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
  - в) Несколько простых свойств совместно.
23. Калорийность продукта питания – это...
- а) Показатель назначения;
  - б) Экономический показатель;
  - в) Экологический показатель;
  - г) Показатель безопасности.

24. Максимальная скорость автомобиля – это...
- Показатель безопасности;
  - показатель надежности;
  - Показатель назначения;
  - Экономический показатель.
25. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:
- Безотказность;
  - Блочность;
  - Долговечность;
  - Сохранность.
26. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:
- Дифференциальный;
  - Разностный;
  - Интегральный;
  - Инструментальный.
27. Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:
- Использование экспертных процедур;
  - Опросы потенциальных покупателей;
  - Анализ рекламаций;
  - Испытание продукции с помощью технических средств.
28. Какой из методов не применяется при определении показателей качества:
- Органолептический;
  - Расчетный;
  - Дифференциальный;
  - Измерительный (регистрационный).
29. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:
- Органолептический;
  - Расчетный;
  - Дифференциальный;
  - Измерительный (регистрационный).
30. В каких единицах может измеряться уровень качества:
- В денежных единицах;
  - В любых натуральных единицах;
  - В относительных единицах;
  - В натуральных и денежных единицах.
31. Квалиметрия – это наука...
- Об управлении качеством;
  - О способах и методах измерения и количественной оценки качества;
  - О статистических методах контроля качества продукции
32. Смешанный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- Единичных показателей качества;
  - Единичных и комплексных показателей качества;
  - Обобщенного главного показателя качества.
33. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- Единичных показателей качества;
  - Единичных и комплексных показателей качества;

- в) Обобщенного главного показателя качества.
34. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...
- Эргономические показатели;
  - Показатели безопасности;
  - Показатели назначения;
  - Эстетические показатели.
35. Социологический метод определения показателей качества предполагает:
- Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - Анализ восприятия органов чувств человека;
  - Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - Измерение с помощью технических средств.
36. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:
- Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - Анализ восприятия органов чувств человека;
  - Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - Измерение с помощью технических средств.
37. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:
- Затраты на гарантийный ремонт;
  - Затраты на обеспечение качества;
  - Цена потребителя;
  - Долговечность.
38. Емкость аккумулятора мобильного телефона – это...
- Показатель надежности;
  - Показатель назначения;
  - Эргономический показатель;
  - Экономический показатель.
39. Средний срок службы кофеварки – это...
- Показатель надежности;
  - Показатель назначения;
  - Экономический показатель;
  - Показатель безопасности.
40. Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию – 70 тыс. рублей, а капитальные вложения в производство – 30 тыс. рублей.
- 4,0
  - 1,2
  - 12/7
  - 0,25
41. Если  $q_N$  - доля дефектных изделий в партии,  $q_n$  – доля дефектных изделий в выборке, то выполняется соотношение:
- $q_N > q_n$
  - $q_N < q_n$
  - $q_N = q_n$
  - Возможен любой из выше перечисленных случаев.
42. Риск поставщика – это — ...
- Вероятность неоплаты потребителем партии продукции;
  - Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию

дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;

в) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная;

г) Вероятность события, что партия изделий будет забракована.

43. Риск потребителя — это ...

а) Вероятность непоставки поставщиком партии продукции;

б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;

в) Вероятность события, при котором негодная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная.

44. Если  $q_N$  – доля дефектных изделий в партии;  $q_n$  – доля дефектных изделий в выборке, то ошибка первого рода имеет место в случае, когда:

а)  $q_N > q_n$

б)  $q_N < q_n$

в)  $q_N = q_n$

г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.

45. Если  $q_N$  – доля дефектных изделий в партии;  $q_n$  – доля дефектных изделий в выборке, то ошибка второго рода имеет место в случае, когда:

а)  $q_N > q_n$

б)  $q_N < q_n$

в)  $q_N = q_n$

г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.

46. Укажите верные утверждения:

а) Сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным;

б) Сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем);

в) Затраты на сплошной и выборочный контроль равны;

г) Затраты времени на сплошной контроль больше, чем на выборочный.

47. Разделить изделия по сортам позволяет:

а) Контроль по количественному признаку;

б) Контроль по качественному признаку;

в) Контроль по альтернативному признаку;

г) Любой из вышеприведенных видов контроля.

48. На первой ступени двухступенчатого плана контроля приемочное число равно 5, браковочное число – 9. В выборке оказалось 7 дефектных изделий. В результате:

а) Партия изделий принимается;

б) Партия изделий бракуется;

в) Принимается решение об отборе повторной выборки;

г) Принимается решение о переходе к одноступенчатому плану.

49. Какой из приведенных планов выборочного контроля не применяется на практике:

а) Последовательный;

б) Параллельный

в) Одноступенчатый

г) Многоступенчатый



50. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:
- а) Найти среднее отклонение контролируемого параметра
  - б) Разделить изделия на годные и дефектные
  - в) Разделить изделия по сортам
51. Приемочное число – это ....
- а) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в выборке.
  - б) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в генеральной совокупности
  - в) Минимальное пороговое число дефектных изделий в выборке, при превышении которого партию бракуют (при двухступенчатом плане контроля)
52. При одноступенчатом плане контроля принято приемочное число  $c=5$ . Число дефектных изделий в выборке оказалось равным 5. В этом случае партия изделий:
- а) Принимается
  - б) Бракуется
  - в) Принимается решение об отборе повторной выборки.
53. Контроль с частичным участием человека – это...
- а) Активный контроль
  - б) Автоматизированный контроль
  - в) Автоматический контроль
54. По объему проверки контроль делится на:
- а) Сплошной
  - б) Приемочный
  - в) Выборочный
  - г) Активный
55. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:
- а) Гистограмму
  - б) Контрольные карты
  - в) Диаграмму К. Исикавы
  - г) Диаграмму Парето
56. Для регистрации результатов измерений показателей качества используют:
- а) Контрольные карты
  - в) Диаграмму К. Исикавы
  - г) Диаграмму Парето
57. Назовите основную характеристику партии изделий при контроле по альтернативному признаку
- а) Доля дефектных изделий в партии
  - б) Доля дефектных изделий в выборке
  - в) Число дефектных изделий в выборке
  - г) Объем выборки
58. Для риска поставщика допустимый процент появления ошибочных оценок составляет обычно:
- а) 1%
  - б) 5%
  - в) 10%
  - г) 15%
59. Для риска потребителя допустимый процент появления ошибочных оценок принимают равным:
- а) 1%
  - б) 5%
  - в) 10%
  - г) 15%

60. Если после процедуры контроля изделие может быть в дальнейшем использовано, контроль называется:
- а) Активным
  - б) Неразрушающим
  - в) Операционным
  - г) Приемочным
61. Роль руководства компании в TQM:
- а) Руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
  - б) Эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
  - в) Эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании
62. В менеджменте качества участвуют:
- а) Все службы и подразделения компании
  - б) Только служба менеджмента качества
  - в) Руководство компании и служба менеджмента качества
63. Менеджмент качества связан:
- а) С производственными подразделениями компании
  - б) Со службой менеджмента качества
  - в) Со всей системой управления компании
  - г) Со всеми поставщиками компании
64. Какой из нижеперечисленных тезисов неверен: внедрение методов TQM требует:
- а) Вовлечение и обучение всего персонала
  - б) Мониторинга поставщиков и качества их продукции
  - в) Смены персонала компании
65. Бизнес-процессы – это...
- а) Процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой)
  - б) Структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности
  - в) Характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих
66. В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества:
- а) ИСО 9000:2000
  - б) ИСО 9001:2000
  - в) ИСО 9004:2000
  - г) ИСО 19011:2000
67. В каком международном стандарте содержатся рекомендации по аудиту систем менеджмента качества:
- а) ИСО 9000:2000
  - б) ИСО 9001:2000
  - в) ИСО 9004:2000
  - г) ИСО 19011:2000
68. Система менеджмента качества – это...
- а) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий
  - б) Совокупность всех видов контроля качества на предприятии
  - в) Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством
  - г) деятельность по обеспечению качества при производстве продукции

69. Какой из нижеперечисленных документов входит в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:
- а) Финансовый план предприятия
  - б) Бюджет предприятия
  - в) Обязательные документированные процедуры
  - г) Устав предприятия
70. Полное описание организационной структуры входит в следующий документ системы менеджмента качества:
- а) Политику в области
  - б) Руководство по качеству
  - в) Цели в области качества
  - г) Обязательные документированные процедуры
71. Документ системы менеджмента качества, описывающий установленный способ осуществления деятельности или процесса – это ...
- а) Политика в области качества
  - б) Руководство по качеству
  - в) Обязательная документированная процедура
  - г) Регистрационная запись по качеству
72. Какой из нижеприведенных принципов не лежит в основе построения систем менеджмента качества:
- а) Системный подход
  - б) Сплошной контроль качества
  - в) Процессный подход
  - г) Постоянное улучшение
73. Процессный подход к построению систем менеджмента качества предполагает:
- а) Управление деятельностью как процессами с целью обеспечения их эффективного взаимодействия
  - б) Использование процессов контроля качества с целью обеспечения удовлетворенности потребителей
  - в) Внедрение процессов взаимодействия с поставщиками с целью обеспечения высокого качества продукции
74. Цикл РДСА (цикл Деминга) – это ...
- а) Цикл «проектирование – производство – контроль – сбыт»
  - б) Цикл «план – реализация – проверка – исправление»
  - в) Цикл «производство – контроль – исправление дефектов — сбыт»
75. Какие особенности из перечисленных характерны для процессной модели построения системы менеджмента качества:
- а) Необходимость измерения входных и выходных показателей процесса
  - б) Сплошной контроль качества
  - в) Экспертный метод определения значений показателей качества
  - г) Реализация для каждого процесса замкнутого цикла управления
76. Политика в области качества – это...
- а) Документ, принимаемый Правительством РФ
  - б) Документ, принимаемый Госстандартом РФ
  - в) Документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия
  - г) Документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000
77. ГОСТ Р ИСО 9001:2000 является:
- а) Международным стандартом

- б) Российским национальным стандартом
- в) Отраслевым стандартом
- г) Стандартом предприятия

78. Выделите верные, на Ваш взгляд, утверждения:

- а) Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления предприятием
- б) СМК внедряется только для выявления дефектов продукции
- в) СМК регламентирует действия только администрации предприятия и поставщиков
- г) СМК регламентирует действительность всех сотрудников предприятия

79. Семейство стандартов ИСО 9000:2000 включает:

- а) 3 стандарта
- б) 4 стандарта
- в) 9 стандартов
- г) 24 стандарта

80. Выберите верные утверждения. Стандарты ИСО 9000:2000:

- а) Определяют процедуру сертификации систем качества
- б) Могут быть использованы только на промышленных предприятиях
- в) Определяют принципы построения систем менеджмента качества
- г) Регламентируют процессы управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции

81. Сертификация продукции – это...

- а) Процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции
- б) Процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям
- в) Согласование поставщиком и потребителем требований по качеству
- г) Процедура приемки системы менеджмента качества предприятия

82. Аккредитация – это...

- а) Признание соответствия продукции на уровне государства
- б) Официальное признание прав испытательной лаборатории
- в) Официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию
- г) Официальное признание соответствия стандартам системы менеджмента качества предприятия

83. Сертификация всегда носит:

- а) Добровольный характер по всем видам продукции
- б) Обязательный характер по всем видам продукции
- в) Законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации
- г) Необходимость сертификации по всем видам продукции определяется поставщиком и потребителем совместно

84. Каково назначение обязательной сертификации (ОС)?

- а) ОС проводится с целью выпуска высококачественной продукции
- б) ОС проводится с целью защиты здоровья потребителя от недоброкачественной продукции
- в) ОС проводится исключительно для выхода продукции на международные рынки

85. Какой орган принимает решение о выдаче сертификата соответствия?

- а) Госстандарт
- б) Орган, проводивший сертификацию продукции
- в) Специально аккредитованная лаборатория
- г) Регистрационная коллегия

86. Какая из процедур не входит в процесс сертификации:

- а) Оформление заявки на сертификацию
- б) Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям
- в) Исправление выявленных в процессе сертификации недостатков
- г) Анализ результатов оценки соответствия

87. Какие из приведенных ниже утверждений относятся к принципам сертификации систем менеджмента качества?

- а) Строго конфиденциальный характер сертификации
- б) Обязательность сертификации системы менеджмента качества
- в) Ответственность за результаты сертификации несет сертифицирующий орган
- г) Объективность оценок качества

88. Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:

- а) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов
- б) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям потенциальных потребителей
- в) Подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000
- г) Обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки

89. Инспекционный контроль сертифицированного объекта проводится с целью:

- а) Выдачи сертификата соответствия
- б) Определения возможности сохранения ранее выданного сертификата
- в) Определение возможности выхода продукции на внешние рынки

90. Добровольная сертификация проводится для продукции:

- а) Попадающей в законодательно регулируемую область
- б) Попадающей в законодательно не регулируемую область
- в) Планируемой к выходу на международные рынки

91. Затраты на качество – это ...

- а) Затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
- б) Затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции
- в) Затраты на организацию подразделений по управлению качеством
- г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию

92. Внутренние потери – это...

- а) Затраты предприятия, направленные на предотвращение самой возможности возникновения дефектов
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

93. Внешние потери – это...

- а) Затраты предприятия, направленные на предотвращение самой возможности возникновения дефектов
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

94. Какие из нижеперечисленных видов затрат входят в классификацию Джурана – Фейгенбаума?

- а) Затраты на контроль
- б) Затраты на соответствие
- в) Затраты на несоответствие
- г) Внутренние потери

95. Какие из нижеуказанных видов затрат входят в классификацию Ф.Кросби?

- а) Затраты на контроль

- б) Затраты на соответствие
- в) Затраты на несоответствие
- г) Внутренние потери

96. Затраты на соответствие – это...

- а) Все затраты, которые необходимо понести, чтобы сделать все правильно с первого раза
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты на обучение персонала с целью обеспечения соответствия квалификации сотрудников требованиям должностных инструкций
- г) Затраты на устранение дефектов

97. Затраты на несоответствие – это...

- а) Затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза
- б) Затраты на контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию

98. Затраты на аудит системы качества – это...

- а) Затраты на предупредительные мероприятия
- б) Затраты на контроль
- в) Внутренние потери
- г) Внешние потери

99. Проверка сырья и запасных частей – это...

- а) Затраты на предупредительные мероприятия
- б) Затраты на контроль
- в) Внутренние потери
- г) Внешние потери

100. Затраты на выполнение гарантийных обязательств – это...

- а) Затраты на предупредительные мероприятия
- б) Затраты на контроль
- в) Внутренние потери
- г) Внешние потери

#### **ОС №4: Комплект заданий для итоговой контрольной работы по дисциплине «Управление качеством»**

1. Квалиметрия как наука, её роль, методы и области практического применения.
2. Качество как объект и результат эффективного управления.
3. Статистические методы в управлении качеством.
4. Концепция А. Фейгенбаума как основа комплексного управления качеством.
5. Основные понятия, принципы и национальные модели TQM.
6. Процессный подход к управлению качеством.
7. Система международных стандартов ИСО 9000 и их требования к системам TQM.
8. Российские стандарты ГОСТ Р ИСО -9000 и их применение в организациях.
9. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
10. Японские системы управления качеством.
11. Комплексные системы управления качеством в СССР и их проблемы.
12. Правовое обеспечение качества в Российской Федерации.
13. Метрологическое обеспечение качества.
14. Системы стандартизации и сертификации как элементы обеспечения качества.
15. Международная стандартизация и сертификация.
16. Стандартизация и сертификация в Российской Федерации.

17. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества в организации.
18. Премия Правительства Российской Федерации в области качества: модель и механизм реализации.
19. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организаций в области качества.
20. Современные системы и методы управления качеством.
21. Концепция контроля и обеспечения качества.
22. Концепции Э. Деминга и их реализация в TQM.
23. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
24. Качество как объект и результат эффективного управления.
25. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса.
26. Аудит и международные стандарты по проверке систем качества (ИСО – 10011-3)
27. Информационное обеспечение управления качеством.
28. Управление затратами на обеспечение качества продукции.
29. Персонал и обеспечение системного управления качеством.
30. Определение эффективности систем менеджмента качества.

### **ОС №5: Экзамен**

#### **Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством»**

1. Качество продукции: основные понятия, термины и определения.
2. Процесс управления качеством.
3. Эволюция работ по управлению качеством.
4. Классификация показателей качества продукции.
5. Методы определения значений показателей.
6. Методы оценки уровня качества.
7. Организация и виды контроля качества.
8. Выборочный контроль.
9. Статистический приемочный контроль.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000.
11. Построение систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000:2000.
12. Сертификация продукции.
13. Сертификация систем качества.
14. Состав и содержание затрат на качество.
15. Взаимосвязь затрат и уровня качества.
16. Оценка уровня качества продукции.
17. Статистические методы контроля качества продукции.
18. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
19. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт.
20. Квалиметрия: понятие, виды, объекты, методы.
21. Основные этапы жизненного цикла продукции (Петля качества).
22. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
23. Экономические проблемы, возникающие в управлении качеством продукции.
24. Контроль качества (диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, контрольные карты Шухарта).
25. Пять звезд качества.
26. Национальные концепции управления качеством.
27. Концепции всеобщего управления качеством.
28. Зарубежные модели управления качеством.
29. Направления повышения качества продукции.
30. Влияние научно-технического прогресса на качество продукции.

**6. Методические материалы, определяющие процедуру оценивая знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая по 5-ти балльной шкале в соответствии со следующими критериями:

**1. ДЛЯ УСТНОГО ИЛИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА НА ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ/ЭКЗАМЕНЕ**

1. Полнота и правильность ответа
2. Степень осознанности и понимания изученного материала
3. Языковое оформление ответа

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Показатели</b>
5 («отлично»)	1. Материал изложен полно, даны правильные определения основных понятий; 2. Обнаружено понимание материала, студент обосновывает свои суждения, применяет знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно сформулированные; 3. Материал изложен последовательно и грамотно с точки зрения норм литературного языка
4 («хорошо»)	Ответ удовлетворяет тем же требованиям, что и для отметки 5 («отлично»), но студент допускает 1-2 ошибки, которые способен исправить, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала
3 («удовлетворительно»)	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1. материал изложен неполно, допущены неточности в определении понятий или в формулировках правил; 2. не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить примеры; 3. излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении ответа
2 («неудовлетворительно»)	Студент обнаруживает незнание большей части ответа соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, непоследовательно и неуверенно излагает материал

**2. ДЛЯ УСТНОГО ИЛИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА НА ЗАЧЕТЕ**

1. Полнота и правильность ответа
2. Степень осознанности и понимания изученного материала
3. Языковое оформление ответа

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Показатели</b>
«зачтено»	Ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «удовлетворительно» и выше
«не зачтено»	Ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «неудовлетворительно»



### **Порядок проведения экзаменов и зачетов**

1. Число экзаменов и зачетов, выносимых на каждую сессию, определяется учебным планом.
2. Экзамены и зачеты принимаются преподавателями, которым разрешено в соответствии с действующими положениями чтение лекций.
3. Зачеты и экзамены принимаются преподавателями, проводившими практические (семинарские, лабораторные) занятия в данной группе или читающими лекции по данному курсу.
4. Зачеты по практическим и лабораторным работам принимаются по мере их выполнения. По отдельным дисциплинам зачеты могут проводиться в виде контрольных работ на практических занятиях.
5. При явке на экзамены и зачеты студенты обязаны иметь при себе студенческий билет и зачетную книжку, которые они предъявляют экзаменатору в начале экзамена.
6. Форма проведения экзамена (устно, письменно, тестирование и т.п.) и порядок его организации (программа экзамена, экзаменационные вопросы и билеты и т.п.) устанавливается соответствующей кафедрой по предложению экзаменатора.
7. Экзаменатор имеет право задавать студентам дополнительные вопросы, а также давать задачи и примеры в пределах учебной программы данной дисциплины.
8. Во время экзамена студенты могут с разрешения экзаменатора пользоваться наглядными пособиями и справочной литературой, а также учебными программами.
9. Успеваемость студентов определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Положительные оценки заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительные оценки проставляются только в экзаменационной ведомости. В зачетной книжке также указывается трудоемкость сдаваемой дисциплины.
10. Неявка на экзамен отмечается в экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью экзаменатора. Неявка на экзамен без уважительной причины засчитывается студенту как неудовлетворительная оценка.
11. Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой «зачтено», «не зачтено». Зачеты с дифференцированными оценками («зачтено (5)», «зачтено (4)», «зачтено (3)», «не зачтено»).

### **3. ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ**

Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Показатели</b>
5 («отлично»)	90% -100%
4 («хорошо»)	75%-89%
3 («удовлетворительно»)	60%-74%
2 («неудовлетворительно»)	менее 59%

### **Порядок проведения тестирования**

Тест – это простейшая форма письменного контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Целью тестирования является оценка качества обучения на различных этапах освоения образовательной программы и уровня подготовки обучающихся на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта и образовательной программы. Тестирование не исключает и не заменяет другие формы оценки качества обучения и уровня подготовки обучающихся. Тестирование, наряду с другими формами текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, может использоваться: - как инструмент внутривузовского мониторинга контроля качества подготовки обучающихся при освоении ими образовательных программ.

Текущее и оперативное тестирование может проводиться преподавателем при аудиторной и внеаудиторной работе, в том числе на семинарах, практических занятиях/ лабораторных практикумах для выявления уровня освоения учебного материала обучающимся и его готовности к дальнейшему

обучению, проверки качества освоения знаний, умений по определенным темам, модулям, разделам дисциплины и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.

Рубежное тестирование проводится по модулю дисциплины (контрольной точке), циклам дисциплин, в соответствии с листом контрольных мероприятий. Целью рубежного тестирования является определение степени освоения обучающимися области знаний и умений (уровня компетентности) в соответствии с программой дисциплины. Результаты тестирования используются преподавателем для формирования комплексной оценки по дисциплине. Рубежное тестирование может проводиться при аудиторной и внеаудиторной работе. Тестирование может проводиться в письменной и (или) компьютерной формах.

#### 4. ДЛЯ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ (КУРСОВАЯ РАБОТА (ПРОЕКТ), КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА, ЭССЕ, РЕФЕРАТ, ДОКЛАД, СООБЩЕНИЕ, ПРЕЗЕНТАЦИЯ )

- 1.Идентификация ключевых проблем;
- 2.Анализ ключевых проблем;
- 3.Аргументация предлагаемых вариантов эффективного разрешения выявленных проблем;
- 4.Выполнение задания с опорой на изученный материал и дополнительные источники;
5. Оформление письменной работы;
6. Представление работы, если по работе предполагается выступление (защита)

При работе с установленной дифференцированной оценкой необходимо руководствоваться следующей шкалой:

Шкала оценивания	Показатели
5 («отлично»)	выявлено 90% -100% критериев к данной работе
4 («хорошо»)	выявлено 75%-89% критериев к данной работе
3 («удовлетворительно»)	выявлено 60%-74% критериев к данной работе
2 («неудовлетворительно»)	выявлено о менее 59% критериев к данной работе

При работе с установленной оценкой «зачтено /не зачтено» необходимо руководствоваться следующей шкалой:

Шкала оценивания	Показатели
«зачтено»	Работа соответствует показателям и критериям оценивания по шкале «удовлетворительно» и выше
«не зачтено»	Работа соответствует показателям и критериям оценивания по шкале «неудовлетворительно»

#### Общие требования к написанию и оформлению письменных работ

Письменная работа выполняется на стандартных листах бумаги формата А-4 в печатном варианте, либо в рукописном виде (в порядке исключения). Текст работы набирается через 1,5 межстрочных интервала, шрифт – 14. На странице не должно быть менее 27-29 строк, включая сноски. Поля страниц устанавливаются: левое – 30 мм, правое -10мм, верхнее и нижнее – 20мм. Выравнивание по ширине.

Объем и структура письменной работы устанавливается отдельными методическими рекомендациями по дисциплине.

Страницы должны быть пронумерованы сверху в середине страницы. Нумерация начинается со 2 листа «Содержание». Все остальные страницы нумеруются сквозной нумерацией до последней страницы, включая приложения.

Прежде чем приступить к написанию работы, студенту необходимо подобрать соответствующую литературу, первоисточники. Обязательно изучить современные источники, « не старше» 5 лет.

#### Порядок защиты курсовой работы (проекта)

Для получения допуска к защите курсовой работы необходимо получить позитивную рецензию научного руководителя (преподавателя). Если научный руководитель не допускает курсовую к защите, то ее необходимо переделать с учетом указанных поправок и рекомендаций. При подготовке к защите

студенту необходимо выполнить все указания, данные в рецензии и учесть замечания в тексте работы. Защита курсовой работы производится индивидуально.

Как правило, процедура защиты курсовых работ проводится только в присутствии научного руководителя. На защите работы студент должен быть готов к краткому изложению основного содержания работы и ее результатов, к собеседованию по отдельным моментам работы, к ответу на любые вопросы, как по данной теме, так и по всему курсу.

Доклад необходимо подготовить заранее в форме выступления, в котором целесообразно осветить такие важные вопросы как: обоснование актуальности темы курсовой работы, цель, задачи и содержание работы, ее наиболее существенные и интересные моменты. В основном доклад содержит в себе ключевые моменты введения, а основной акцент сделан на заключении. В выступлении должны содержаться также ответы на основные замечания научного руководителя. Доклад не должен быть слишком длинным, целесообразно уложиться в 5 - 7 минут. Крайне желательно не читать текст доклада от и до с листка, а запомнить хотя пару абзацев, не путаясь в его содержании.

Сама процедура защиты включает в себя:

- доклад студента о содержании и основных выводах работы;
- вопросы к автору по докладу;
- ответы студента на вопросы научного руководителя;
- решение научного руководителя об оценке курсовой работы.

В итоговой оценке руководитель курсовой работы учитывает не только окончательный результат, но и степень самостоятельности студента, что отмечается в рецензии.

Рецензия на курсовую работу отражает:

- актуальность темы;
- глубину изучения специальной литературы;
- объективность методов исследования и достоверность результатов;
- обоснованность выводов;
- стиль и оформление работы;
- предложения и выводы.

По итогам защиты за курсовую работу выставляется дифференцированная оценка в зачетную книжку обучающегося.

Учебное издание

**Рабочая программа дисциплины  
«Управление качеством»  
по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент  
профиль подготовки Управление малым бизнесом  
квалификация (степень)  
«Бакалавр»  
(очная и заочная формы обучения)**

Составитель – Смиреникова Е. В.

16+