

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 17.10.2022 13:48:32

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт менеджмента  
**Кафедра**      Прикладного менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № от 31 мая 2022 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.В.ДЭ.06.02 Управление качеством

**Основная профессиональная образовательная программа**      38.03.02 Менеджмент программа Финансовый менеджмент и управление бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Технологии работы в социальных сетях, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Внутрифирменное бюджетирование, Ценообразование, Международные аспекты финансовых расчетов, Управление запасами и поставками, Управление затратами и себестоимостью

Последующие дисциплины по связям компетенций: Практики бизнеса, Инновационный менеджмент, Деловая игра "Управление виртуальной организацией", Антикризисное управление, Управление собственностью, Финансовая безопасность бизнеса, Финансовые аспекты реорганизации бизнеса, Управление рисками

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен осуществлять сбор, мониторинг и обработку исходных данных для проведения расчетов экономических показателей при разработке проектов финансово- хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности организации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	порядок разработки бизнес-планов организации в соответствии с отраслевой направленностью	осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации и ее подразделений, выявляя резервы производства, составлять проекты финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности организации	навыками подготовки, сбора, обработки и мониторинга исходных данных при проведении расчетов и анализе финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации, для составления бизнес-планов и проектов финансово-хозяйственной и производственной деятельности организации

ПК-3 - Способен разрабатывать мероприятия по управлению всеми видами рисков и осуществлять их экономическую оценку

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):

методы воздействия на риски и критерии, применяемые при разработке мероприятий по управлению рисками, в разрезе отдельных видов; техники оценки риска; инструменты анализа последствий риска	определять эффективные методы управления рисками; разрабатывать и внедрять планы воздействия на риски; осуществлять расчеты, прогнозировать, тестировать и верифицировать методики управления рисками с учетом отраслевых особенностей	навыками оценки деятельности предприятия по воздействию на риски и разработки мероприятий по управлению всеми видами рисков
--	--	---

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	72.15/2
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### очно-заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	121.85/3.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий  
Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	8	8			13,85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК- 1.3, ПК-3.1, ПК- 3.2, ПК-3.3
2.	Углубленное изучение управления качеством	28	28			40	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК- 1.3, ПК-3.1, ПК- 3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0.15</b>		<b>53.85</b>	

**очно-заочная форма**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	2				21,85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК- 1.3, ПК-3.1, ПК- 3.2, ПК-3.3
2.	Углубленное изучение управления качеством		2			100	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК- 1.3, ПК-3.1, ПК- 3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>121.85</b>	

**4.2 Содержание разделов и тем**

**4.2.1 Контактная работа**

**Тематика занятий лекционного типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	лекция	Качество - как основа успеха производства в условиях рыночной экономики.
		лекция	Концепция Всеобщего управления качеством
2.	Место управления качеством в учебном процессе.	лекция	Обеспечение уровня качества и системы управления качеством
		лекция	Система управления качеством на разных этапах подготовки и освоения новой продукции

		лекция	Стандартизация: ее направления, объекты, содержание
		лекция	Сертификация продукции, ее содержание и направления
		лекция	Интеллектуальная собственность в управлении качеством, ее виды

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	практическое занятие	Качество - как основа успеха производства в условиях рыночной экономики.
		практическое занятие	Концепция Всеобщего управления качеством
2.	Углубленное изучение управления качеством	практическое занятие	Обеспечение уровня качества и системы управления качеством
		практическое занятие	Система управления качеством на разных этапах подготовки и освоения новой продукции
		практическое занятие	Стандартизация: ее направления, объекты, содержание
		практическое занятие	Сертификация продукции, ее содержание и направления
		практическое занятие	Интеллектуальная собственность в управлении качеством, ее виды

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Углубленное изучение управления качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

### **Основная литература**

Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062>

### **Дополнительная литература**

Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431901>

Показатели качества. Процедура оценки качества и уровня продукции [Электронный ресурс] : методическая разработка для студентов / сост. В. Г. Уланов. - Самара : Самар. гос. экон. ун-т., 2014. - 32 с. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

### **Литература для самостоятельного изучения**

1. Абакумова, О.Г. Управление производительностью и качеством: Конспект лекций / О.Г. Абакумова. - М.: А-Приор, 2011. - 128 с.
2. Аристов, О.В. Управление производительностью и качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.- 216 с.
3. Басовский, Л.Е. Управление производительностью и качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
4. Баумгартен, Л.В. Управление производительностью и качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. - М.: ИЦ Академия, 2010. - 304 с.
5. Беляев, С.Ю. Управление производительностью и качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с

## **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

### **Обязательное программное обеспечение**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

## **5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»
2. Информационно-справочная система «ГАРАНТ-Аналитик»

## **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
---	---

Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством:

#### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № от 31.05.2022г.; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет», утвержденным Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ.



**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-1 - Способен осуществлять сбор, мониторинг и обработку исходных данных для проведения расчетов экономических показателей при разработке проектов финансово- хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности организации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	порядок разработки бизнес-планов организации в соответствии с отраслевой направленностью	осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации и ее подразделений, выявляя резервы производства, составлять проекты финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности организации	навыками подготовки, сбора, обработки и мониторинга исходных данных при проведении расчетов и анализе финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации, для составления бизнес-планов и проектов финансово- хозяйственной и производственной деятельности организации
Пороговый	порядок разработки бизнес-планов организации	осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации	навыками сбора и обработки исходных данных при расчетах финансово-экономических показателей деятельности организации
Стандартный (в дополнение к пороговому)	порядок разработки бизнес-планов организации в соответствии с отраслевой направленностью	осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации и ее подразделений, выявляя резервы производства	навыками подготовки, сбора, обработки и мониторинга исходных данных при проведении расчетов финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации, для составления бизнес-планов и проектов финансово-хозяйственной деятельности организации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	порядок разработки бизнес-планов организации в соответствии с отраслевой направленностью	осуществлять экономический анализ хозяйственной деятельности организации и ее подразделений, выявляя резервы производства, составлять проекты финансово-хозяйственной, производственной и	навыками подготовки, сбора, обработки и мониторинга исходных данных при проведении расчетов и анализе финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации, для составления бизнес-

		коммерческой деятельности организации	планов и проектов финансово-хозяйственной и производственной деятельности организации
--	--	---------------------------------------	---

ПК-3 - Способен разрабатывать мероприятия по управлению всеми видами рисков и осуществлять их экономическую оценку

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	методы воздействия на риски и критерии, применяемые при разработке мероприятий по управлению рисками, в разрезе отдельных видов; техники оценки риска; инструменты анализа последствий риска	определять эффективные методы управления рисками; разрабатывать и внедрять планы воздействия на риски; осуществлять расчеты, прогнозировать, тестировать и верифицировать методики управления рисками с учетом отраслевых особенностей	навыками оценки деятельности предприятия по воздействию на риски и разработки мероприятий по управлению всеми видами рисков
Пороговый	Методы воздействия на риски и критерии, применяемые при разработке мероприятий по управлению рисками	Определять эффективные методы управления рисками	Навыками оценки деятельности предприятия по воздействию на риски
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Методы воздействия на риски и критерии, применяемые при разработке мероприятий по управлению рисками, в разрезе отдельных видов	Определять эффективные методы управления рисками; разрабатывать и внедрять планы воздействия на риски;	Навыками оценки деятельности предприятия по воздействию на риски и разработки мероприятий по управлению рисками
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Методы воздействия на риски и критерии, применяемые при разработке мероприятий по управлению рисками, в разрезе отдельных видов; техники оценки риска; инструменты анализа последствий риска	Определять эффективные методы управления рисками; разрабатывать и внедрять планы воздействия на риски; осуществлять расчеты, прогнозировать, тестировать и верифицировать методики управления рисками с учетом отраслевых особенностей	Навыками оценки деятельности предприятия по воздействию на риски и разработки мероприятий по управлению всеми видами рисков

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		<b>результатами обучения по программе</b>		
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК- 1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Презентация Эссе Тестирование Оценка докладов Кейсы	Зачет
2.	Углубленное изучение управления качеством	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК- 1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Презентация Эссе Тестирование Оценка докладов Кейсы	Зачет

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Место управления качеством в учебном процессе.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продукция, свойство продукции, качество продукции, уровень качества продукции, оценка уровня качества продукции (определения).</li> <li>2. Системы управления качеством. БИП.</li> <li>3. Системы управления качеством. СБТ.</li> <li>4. Системы управления качеством. КАНАРСПИ.</li> <li>5. Системы управления качеством. НОРМ.</li> <li>6. Системы управления качеством. НОТПУ.</li> <li>7. Комплексная система управления качеством продукции. Основные задачи, достоинства и недостатки системы.</li> <li>8. Комплексная система управления качеством продукции. Функции управления качеством.</li> <li>9. Комплексная система управления качеством продукции. Организационная структура.</li> <li>10. Система управления качеством продукции. Цели управления. Объект управления.</li> <li>11. Система управления качеством продукции. Схема механизма управления качеством продукции.</li> <li>12. Система управления качеством продукции. Факторы и условия повышения качества. Классификация факторов, влияющих на качество продукции.</li> <li>13. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла.</li> <li>14. Этапы оценки уровня качества продукции.</li> <li>15. Цели оценки уровня качества продукции.</li> <li>16. Показатель качества продукции, номенклатура показателей качества продукции (определения). Классификация показателей качества продукции.</li> <li>17. Классификация промышленной продукции. Применяемость групп показателей качества продукции для оценки уровня качества определенной группы промышленной продукции.</li> <li>18. Методы определения значений показателей качества продукции.</li> <li>19. Методы оценки уровня качества продукции. Оптимальный уровень качества продукции.</li> <li>20. Классификация методов технического контроля.</li> <li>21. Производственный брак.</li> <li>22. Статистические методы регулирования технологических процессов.</li> </ol>

23. Статистический приемочный контроль качества продукции.
24. «Семь инструментов» управления качеством. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы).
25. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные листки.
26. «Семь инструментов» управления качеством. Гистограммы.
27. «Семь инструментов» управления качеством. Диаграммы разброса.
28. «Семь инструментов» управления качеством. Анализ Парето.
29. «Семь инструментов» управления качеством. Стратификация.
30. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные карты.
31. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. Функционально-стоимостной анализ.
32. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. FMEA-анализ.
33. Затраты на качество.
34. Общие затраты на качество и уровень достигнутого качества.
35. Определение величин затрат на качество.
36. База измерений при оценке затрат на качество.
37. Классическая философия качества. Фазы развития философии качества.
38. Этапы развития документированных систем качества. «Звезды качества».
39. Особенности управления качеством в Японии.
40. Принципы управления Деминга.
41. Этапы повышения качества по Джурану.
42. История создания и развития «кружков качества» в Японии.
43. «Кружки качества» в Японии. Основные идеи и цели «кружков качества». Принципы организации.
44. Условия, определяющие начальный этап функционирования кружков качества.
45. Управление качеством в США.
46. Стандартизация, стандарт (определения).
47. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни и классификация стандартов.
48. Международная организация по стандартизации. Цели организации. Структура организации.
49. Международные стандарты серии ISO 9000.
50. Международные стандарты серии ISO 9000:1994.
51. Основное содержание стандарта ISO 9001.
52. Международные стандарты серии ISO 9000:2000.
53. Международные стандарты серии ISO 9000:2005.
54. Национальные стандарты СССР и РФ ИСО 9000.
55. Государственные стандарты РФ ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
56. Сертификация, сертификат, знак соответствия (определения).
57. Цели сертификации. Преимущества сертификации. Принципы сертификации.
58. Объекты сертификации. Участники процедуры сертификации.
59. Этапы проведения сертификации. Схемы проведения сертификации.
60. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества.
61. Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия.
62. Виды систем сертификации.
63. Аккредитация. Цели аккредитации. Принципы аккредитации.
64. Объекты аккредитации.
65. Определение аудита качества и его виды.
66. Нормативные требования по аудиту качества.

	<p>67. Технология проведения аудита качества.</p>
<p>Углубленное изучение управления качеством</p>	<p>68. Документация аудита качества.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продукция, свойство продукции, качество продукции, уровень качества продукции, оценка уровня качества продукции (определения).</li> <li>2. Системы управления качеством. БИП.</li> <li>3. Системы управления качеством. СБТ.</li> <li>4. Системы управления качеством. КАНАРСПИ.</li> <li>5. Системы управления качеством. НОРМ.</li> <li>6. Системы управления качеством. НОТПУ.</li> <li>7. Комплексная система управления качеством продукции. Основные задачи, достоинства и недостатки системы.</li> <li>8. Комплексная система управления качеством продукции. Функции управления качеством.</li> <li>9. Комплексная система управления качеством продукции. Организационная структура.</li> <li>10. Система управления качеством продукции. Цели управления. Объект управления.</li> <li>11. Система управления качеством продукции. Схема механизма управления качеством продукции.</li> <li>12. Система управления качеством продукции. Факторы и условия повышения качества. Классификация факторов, влияющих на качество продукции.</li> <li>13. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла.</li> <li>14. Этапы оценки уровня качества продукции.</li> <li>15. Цели оценки уровня качества продукции.</li> <li>16. Показатель качества продукции, номенклатура показателей качества продукции (определения). Классификация показателей качества продукции.</li> <li>17. Классификация промышленной продукции. Применяемость групп показателей качества продукции для оценки уровня качества определенной группы промышленной продукции.</li> <li>18. Методы определения значений показателей качества продукции.</li> <li>19. Методы оценки уровня качества продукции. Оптимальный уровень качества продукции.</li> <li>20. Классификация методов технического контроля.</li> <li>21. Производственный брак.</li> <li>22. Статистические методы регулирования технологических процессов.</li> <li>23. Статистический приемочный контроль качества продукции.</li> <li>24. «Семь инструментов» управления качеством. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы).</li> <li>25. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные листки.</li> <li>26. «Семь инструментов» управления качеством. Гистограммы.</li> <li>27. «Семь инструментов» управления качеством. Диаграммы разброса.</li> <li>28. «Семь инструментов» управления качеством. Анализ Парето.</li> <li>29. «Семь инструментов» управления качеством. Стратификация.</li> <li>30. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные карты.</li> <li>31. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. Функционально-стоимостной анализ.</li> <li>32. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. FMEA–анализ.</li> <li>33. Затраты на качество.</li> </ol>

	<p>34. Общие затраты на качество и уровень достигнутого качества.</p> <p>35. Определение величин затрат на качество.</p> <p>36. База измерений при оценке затрат на качество.</p> <p>37. Классическая философия качества. Фазы развития философии качества.</p> <p>38. Этапы развития документированных систем качества. «Звезды качества».</p> <p>39. Особенности управления качеством в Японии.</p> <p>40. Принципы управления Деминга.</p> <p>41. Этапы повышения качества по Джурану.</p> <p>42. История создания и развития «кружков качества» в Японии.</p> <p>43. «Кружки качества» в Японии. Основные идеи и цели «кружков качества». Принципы организации.</p> <p>44. Условия, определяющие начальный этап функционирования кружков качества.</p> <p>45. Управление качеством в США.</p> <p>46. Стандартизация, стандарт (определения).</p> <p>47. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни и классификация стандартов.</p> <p>48. Международная организация по стандартизации. Цели организации. Структура организации.</p> <p>49. Международные стандарты серии ISO 9000.</p> <p>50. Международные стандарты серии ISO 9000:1994.</p> <p>51. Основное содержание стандарта ISO 9001.</p> <p>52. Международные стандарты серии ISO 9000:2000.</p> <p>53. Международные стандарты серии ISO 9000:2005.</p> <p>54. Национальные стандарты СССР и РФ ИСО 9000.</p> <p>55. Государственные стандарты РФ ГОСТ Р ИСО 9000:2001.</p> <p>56. Сертификация, сертификат, знак соответствия (определения).</p> <p>57. Цели сертификации. Преимущества сертификации. Принципы сертификации.</p> <p>58. Объекты сертификации. Участники процедуры сертификации.</p> <p>59. Этапы проведения сертификации. Схемы проведения сертификации.</p> <p>60. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества.</p> <p>61. Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия.</p> <p>62. Виды систем сертификации.</p> <p>63. Аккредитация. Цели аккредитации. Принципы аккредитации.</p> <p>64. Объекты аккредитации.</p> <p>65. Определение аудита качества и его виды.</p> <p>66. Нормативные требования по аудиту качества.</p> <p>67. Технология проведения аудита качества.</p> <p>68. Документация аудита качества.</p>
--	---

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Место управления качеством в учебном процессе.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные понятия управления качеством</li> <li>2. Категории управления качеством.</li> <li>3. Конкурентоспособность и качество.</li> <li>4. Понятие качества</li> <li>5. Измерение уровня качества.</li> <li>6. Отечественный опыт управления качеством.</li> <li>7. Концепция Всеобщего управления качеством (Total Quality Management) - TQM.</li> <li>8. Элементы стратегии TQM.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Акцент на потребителя и процесс.</li> <li>10. Инструменты управления качеством</li> <li>11. Процесс Развертывания Функции Качества (QFD).</li> <li>12. Ключевые элементы Развертывания Функции Качества</li> <li>13. Инструменты Развертывания Функции Качества.</li> <li>14. Обеспечение уровня качества и системы управления качеством.</li> <li>15. Система управления качеством как совокупность управляющих органов и объектов управления.</li> <li>16. Стандарты ИСО (Международной организации стандартов) серии 9000, как обобщение мирового опыта по управлению качеством.</li> <li>17. «Цикл жизни изделия»</li> <li>18. «петля (спираль) качества».</li> <li>19. Основные этапы «цикла жизни»</li> <li>20. Задачи обеспечения качества на каждом из них.</li> <li>21. Система управления качеством как результат технических мероприятий</li> <li>22. Система управления качеством как результат организационных мероприятий,</li> <li>23. Система управления качеством как результат экономических мероприятий</li> <li>24. Система управления качеством как результат воспитательно-мотивационных мероприятий.</li> <li>25. Система управления качеством на разных этапах подготовки и освоения новой продукции.</li> <li>26. Маркетинговые исследования и определение конкурентоспособного уровня продукции: достижения науки, техники</li> <li>27. Технологии и формирование «перспективного технического уровня» продукции</li> <li>28. Система измерителей качества сложной продукции</li> <li>29. Методы определения показателей качества.</li> </ol> <p>Комплексные и интервальные показатели качества: «эффект и суммарные затраты на создание и эксплуатацию продукции».</p>
<p>Углубленное изучение управления качеством</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сертификация продукции, ее содержание и направления.</li> <li>2. Методы сертификации: выбор методов, системы сертификации.</li> <li>3. Сертификация системы управления качеством.</li> <li>4. Европейская сеть по сертификации систем качества.</li> <li>5. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.</li> <li>6. Зарубежный опыт защиты прав потребителей.</li> <li>7. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»</li> <li>8. Закон Российской Федерации «О стандартизации».</li> <li>9. Интеллектуальная собственность в управлении качеством, ее виды.</li> <li>10. Объекты промышленной собственности.</li> <li>11. Патентная чистота как нормативно-правовое условие обеспечения конкурентоспособности продукции.</li> <li>12. Технический контроль в системе управления качеством.</li> <li>13. Функции службы ОТК и ее задачи, структурные подразделения службы.</li> <li>14. Виды и методы технического контроля, классификация элементов системы контроля.</li> <li>15. Статистические методы контроля и контрольные карты.</li> <li>16. Трудоемкость контроля и ее связь с технологической устойчивостью производства.</li> </ol>

	<p>17. Сравнительные методы оценки уровня качества сложной продукции и «карта технического уровня».</p> <p>18. Выбор уровня качества</p> <p>19. И его обеспечение на стадии проектирования: моделирование продукции, экспериментальная доводка конструкции опытных образцов и испытания.</p> <p>20. Технологическая подготовка производства</p> <p>21. Выбор технологических процессов.</p> <p>22. Обеспечение стабильной технологии</p> <p>23. Обеспечение технологической оснастки.</p> <p>24. Выпуск пробно-технологической серии продукции.</p> <p>25. Стандартизация: ее направления, объекты, содержание.</p> <p>26. Нормативно-техническая документация, содержащая требования к качеству продукции.</p> <p>27. Система стандартизации РФ и фонд стандартов; государственная система стандартизации.</p> <p>28. Нормативные документы по стандартизации по категориям (ГОСТы РФ, ОСТы, ТУ, СТП...).</p> <p>29. Методы определения показателей качества.</p> <p>30. Комплексные и интервальные показатели качества: «эффект и суммарные затраты на создание и эксплуатацию продукции».</p>
--	--

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»?

- a. свойство
- b. категория
- c. мера

2. Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?

- a. закон отрицания;
- b. закон перехода количественных изменений в качественные;
- c. закон взаимной связи и взаимообусловленности.

3. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?

- a. мера;
- b. количество;
- c. качество.

4. Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта?

- a. мера;
- b. количество;
- c. качество.



5. Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»?
- категория;
  - мера;
  - свойство.
6. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?
- свойство;
  - категория;
  - качество.
7. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?
- свойство;
  - категория;
  - качество.
8. Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»?
- свойство;
  - категория;
  - качество.
9. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?
- качество;
  - конкурентоспособность;
  - полезность.
10. Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»?
- конкурентоспособность;
  - качество;
  - полезность.
11. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:
- выполнять;
  - удовлетворять;
  - принимать.
12. Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»?
- ощущение;
  - модель;
  - восприятие.
13. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:
- полезность;
  - конкурентоспособность;
  - цена.

14. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?
- ориентация на потребителя;
  - ориентация на производство;
  - ориентация на восприятие.
15. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»?
- ориентация на потребителя;
  - ориентация на производство;
  - ценностная ориентация.
16. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?
- ориентация на потребителя;
  - ориентация на продукцию;
  - ориентация на производство.
17. При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?
- ориентация на потребителя;
  - ориентация на продукцию;
  - ориентация на производство.
18. Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совокупности его свойств»?
- Энгельс;
  - Гегель;
  - Аристотель.
19. Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции?
- технологичность;
  - назначение;
  - надежность.
20. Какая группа показателей качества продукции характеризует свойство, проявляемое в возможности оптимизации затрат ресурсов?
- технологичности;
  - экономного использования ресурсов;
  - транспортабельности.
21. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтно пригодность, долговечность и сохраняемость?
- технологичность;
  - назначение;
  - надежность.
  - технологичности;
  - экологические;
- эргономические

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Задачи</b>
--------------------------	---------------

Место управления качеством в учебном процессе.	<p>Задание. В соответствии с методическими указаниями, разработайте политику в области качества для торгового (производственного) предприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- реализующего детские товары,</li> <li>- реализующего игрушки,</li> <li>- изготавливающего кисломолочные товары,</li> <li>- осуществляющего ремонт бытовой техники,</li> <li>- выпекающего хлеб и хлебобулочные изделия</li> </ul>																						
Углубленное изучение управления качеством	<p>Задание. Разброс контролируемого параметра «Длительность маршрута» приведен в таблице. Норматив по данному показателю равен <math>41 \pm 1</math> мин. Построить контрольную карту для этих значений. Сделайте выводы о соблюдении норматива по данному показателю. Определите возможные причины отклонений от плановых значений показателей.</p> <table border="1" data-bbox="491 786 1487 904"> <tr> <td data-bbox="491 786 798 824">№ измерения</td> <td data-bbox="798 786 879 824">1</td> <td data-bbox="879 786 960 824">2</td> <td data-bbox="960 786 1042 824">3</td> <td data-bbox="1042 786 1123 824">4</td> <td data-bbox="1123 786 1204 824">5</td> <td data-bbox="1204 786 1286 824">6</td> <td data-bbox="1286 786 1367 824">7</td> <td data-bbox="1367 786 1449 824">8</td> <td data-bbox="1449 786 1487 824">9</td> <td data-bbox="1487 786 1568 824">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 824 798 904">Продолжительность маршрута</td> <td data-bbox="798 824 879 904">41</td> <td data-bbox="879 824 960 904">40</td> <td data-bbox="960 824 1042 904">42</td> <td data-bbox="1042 824 1123 904">41</td> <td data-bbox="1123 824 1204 904">45</td> <td data-bbox="1204 824 1286 904">41</td> <td data-bbox="1286 824 1367 904">42</td> <td data-bbox="1367 824 1449 904">38</td> <td data-bbox="1449 824 1487 904">41</td> <td data-bbox="1487 824 1568 904">40</td> </tr> </table>	№ измерения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Продолжительность маршрута	41	40	42	41	45	41	42	38	41	40
№ измерения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
Продолжительность маршрута	41	40	42	41	45	41	42	38	41	40													

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Место управления качеством в учебном процессе.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.</li> <li>2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.</li> <li>3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.</li> <li>4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.</li> <li>5. Основные этапы развития систем управления качеством.</li> <li>6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.</li> <li>7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.</li> <li>8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.</li> <li>9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.</li> <li>10. Факторы, влияющие на качество.</li> <li>11. Сущность системного управления качеством.</li> </ol>

	<p>12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.</p> <p>13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.</p> <p>14. Базовые принципы управления качеством.</p> <p>15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.</p> <p>16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.</p> <p>17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.</p> <p>18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.</p> <p>19. Улучшение качества продукции и процессов.</p> <p>20. Организация разработки системы менеджмента качества.</p> <p>21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.</p> <p>22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.</p> <p>23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.</p> <p>24. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.</p> <p>25. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.</p> <p>26. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.</p> <p>27. Элементы системы управления окружающей средой.</p> <p>28. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.</p> <p>29. Модели совершенствования деятельности предприятий.</p> <p>30. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.</p>
<p>Углубленное изучение управления качеством</p>	<p>1. Самооценка деятельности предприятий в области качества.</p> <p>2. Цели совершенствования качества процессов.</p> <p>3. Основные средства управления качеством.</p> <p>4. Новые средства управления качеством.</p> <p>5. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.</p> <p>6. Метод развития функции качества.</p> <p>7. Методы анализа последствий и причин отказов.</p>

	<p>8.Экспертные методы в управлении качеством.</p> <p>9.Структура затрат на качество.</p> <p>10.Сущность предупредительных затрат на качество.</p> <p>11.Понятие, цели и задачи аудита.</p> <p>12.Виды аудита: сущность и назначение.</p> <p>13.Порядок проведения внутреннего аудита качества.</p> <p>14.Понятие и формы подтверждения соответствия.</p> <p>15.Подготовка предприятия к сертификации.</p> <p>16.Понятие и виды сертификации.</p> <p>17.Порядок сертификации систем менеджмента качества.</p> <p>18.Управление процессами жизненного цикла создания продукции.</p> <p>19.Улучшение качества продукции и процессов.</p> <p>20.Организация разработки системы менеджмента качества.</p> <p>21.Основные этапы создания системы менеджмента качества.</p> <p>22.Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.</p> <p>23.Структура нормативных документов системы менеджмента качества.</p> <p>24.Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.</p> <p>25.Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.</p> <p>26.Основные понятия в области системы управления окружающей средой.</p> <p>27.Элементы системы управления окружающей средой.</p> <p>28.Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.</p> <p>29.Модели совершенствования деятельности предприятий.</p> <p>30.Структура модели премии Правительства РФ в области качества.</p>
--	--

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК 1.1, ПК1.2, ПК 1.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

