

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ОРГАНИЗАЦИИ**

Направление подготовки: 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль): «Экономика организаций»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Срок обучения: заочная форма – 2 года 5 мес.

Объем дисциплины (модуля):

в зачетных единицах: 2 з.е.

в академических часах: 72 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Управление качеством в организации» по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, направленность (профиль) «Экономика организаций» составлена Власовой Е.И., к.пед.н., доцентом кафедры экономики и управления в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.03.2015 г. № 321, и учебными планами по направлению подготовки 38.04.01 Экономика (год начала подготовки - 2019).

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол №3.

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации «16» апреля 2021 г. № 8.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....   | 4  |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....  | 4  |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) ....  | 4  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы.....   | 5  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля) .....   | 6  |
| 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля) .....   | 6  |
| 5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....   | 7  |
| 5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий .....   | 8  |
| 6. Лабораторный практикум.....  | 8  |
| 7. Практические занятия (семинары) .....  | 8  |
| 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ) .....   | 10 |
| 9. Самостоятельная работа студента .....  | 11 |
| 10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....   | 14 |
| 11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....  | 14 |
| 12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....  | 15 |
| 13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) ..... | 15 |
| 14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....   | 15 |
| 15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....   | 16 |
| 16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии .....  | 17 |
| 17. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....   | 18 |
| 17.1 Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции .....   | 18 |
| 17.2 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания...  | 19 |
| 17.3. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации.....  | 22 |
| 17.4 Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине .....  | 26 |
| 18. Материалы для проведения текущего контроля и текущей аттестации по дисциплине.....  | 28 |
| 18.1. Материалы для текущего контроля.....  | 28 |
| 18.2. Материалы для проведения текущей аттестации .....   | 36 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины: овладение комплексными знаниями в области теории и практики управления качеством, инструментами для применения полученных знаний в практической деятельности, формировании у студентов умений практического управления качеством в организации

Задачи освоения дисциплины:

- выработка умений принимать организационно-управленческие решения в процессе управления качеством;
- формирование умений готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Б1.В.05 Экономика, анализ и планирование в организации (ПК-7; ПК-9; ПК-10);

Б1.В.03 Социально-экономическое прогнозирование (ОК-1; ПК-10);

Б1.В.06 Функциональный менеджмент (ОПК-3; ПК-6).

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОПК-3 – способностью принимать организационно-управленческие решения;

ПК-8 – способностью готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

| Формируемые компетенции (код компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций                                  | Наименование оценочного средства |
|---|---|----------------------------------|
| ОПК-3<br>ПК-8                             | Знать:<br>- принципы принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством; | <i>Опрос<br/>Доклад</i>          |

| Формируемые компетенции (код компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций  | Наименование оценочного средства                             |
|---|---|--|
|   | - теоретические и методические основы при подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;   |  |
|   | Уметь:<br>- принимать организационно-управленческие решения в области менеджмента качества и приоритеты при выборе системы менеджмента качества в отечественной и западной экономике;<br>-готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | <i>Контрольная работа,<br/>Практические (задачи) задания</i> |
|   | Владеть:<br>- методами принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством;<br>- навыками подготовки аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне.                               | <i>Контрольная работа<br/>Реферат</i>                        |

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *заочная форма обучения*

| Вид учебной деятельности                                      | ак. часов |                     |
|---|-----------|---------------------|
|   | Всего     | По курсам<br>2 курс |
| 1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:            | 6,5       | 6,5                 |
| Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:                 | 6         | 6                   |
| • занятия лекционного типа                                    | 2         | 2                   |
| • занятия семинарского типа:                                  | 4         | 4                   |
| практические занятия  | 4         | 4                   |
| лабораторные занятия  | -         | -                   |
| в том числе занятия в интерактивных формах                    | -         | -                   |
| в том числе занятия в форме практической подготовки           | 2         | 2                   |
| Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий | 0,5       | 0,5                 |
| в том числе курсовая работа (проект)                          | -         | -                   |
| 2. Самостоятельная работа студентов, всего                    | 65,5      | 65,5                |
| - курсовая работа (проект)                                    | -         | -                   |
| - выполнение домашних заданий                                 | 64        | 64                  |
| - контрольное тестирование                                    | 1,5       | 1,5                 |
| 3. Промежуточная аттестация: <i>зачет</i>                     | -         | -                   |
| ИТОГО:  | ак. часов | 72                  |
| Общая трудоемкость  | зач. ед.  | 2                   |

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления**

Термины и определения, определение понятия качество, потребительная стоимость, многоаспектность качества, конкурентоспособность, качество и себестоимость управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе, качество как объект управления, управление качеством на этапах жизненного цикла продукции, организационно-управленческие решения в системе управления качеством, задачи и методы реализации процессного подхода при создании системы менеджмента качества

#### **Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества**

Становление и развитие менеджмента качества, истоки качества, основные этапы развития систем качества, современная философия управления качеством фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, производство продукции, процесс управления качеством, фаза менеджмента качества, TQC, стандартам ИСО 9000, фаза качества среды, российский опыт управления качеством, отечественные системы качества, японский опыт управления качеством, опыт управления качеством в США, европейский опыт управления качеством, взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

#### **Тема 3. Методология управления качеством**

Аспекты качества продукции, процесс управления качеством функции, система управления качеством продукции, система управления качеством продукции, методы и средства управления, средства управления факторы, управления качеством жизненный цикл продукции, оценка уровня качества продукции, квалиметрия как наука о количественной оценке качества, этапы оценки уровня качества продукции, показатели качества продукции, классификация показателей качества продукции, методы определения значений показателей качества продукции, методы оценки уровня качества продукции, контроль качества, прогрессивные методы управления качеством и их применение на этапах жизненного цикла продукции (ЖЦП), статистические методы, «Семь инструментов» управления качеством, диаграммы Исикавы, контрольные листки, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация, контрольные карты, контрольные карты по количественным признакам, технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, FMEA-анализ (анализ последствий и причин отказов), технология проведения FMEA-анализа, функционально-физический анализ (ФФА).

#### **Тема 4. Управление затратами на обеспечение качества**

Этапы формирования и виды затрат на качество продукции, цепочка формирования затрат и стоимости товара (услуги), основные затраты на качество, затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние затраты на дефект, внешние затраты на дефект, общие затраты на качество и уровень достигнутого качества, доля затрат на качество в обороте, информационная база анализа затрат на качество продукции, методы анализа затрат на качество продукции функционально-стоимостного анализа (ФАС), анализ брака и потерь от брака, база измерений при оценке затрат на качество, добавленная стоимость, трудоемкость, себестоимость, анализ затрат на качество, анализ Парето, аналитические материалы для оценки мероприятий в области эффективной политики управления качеством и принятия организационно-управленческих решений на микро- и макроуровне, экономическая эффективность новой продукции.

#### **Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством**

Стандартизация, организационно-правовые основы стандартизации, региональная стандартизация, национальная стандартизация, определение стандарта, международный стандарт, национальный стандарт, международная организация по стандартизации (ISO), международные стандарты серии ISO 9000, принципы стандартов ISO 9000, сертификация продукции, система сертификации и систем качества, международная система сертификации продукции, региональная международная система сертификации, национальная система сертификации продукции, сертификат соответствия, регистр систем качества, сертификация производства, аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), международная практика сертификации.

#### **Тема 6. Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000**

Назначение, разработка, состав, структура стандартов, международный стандарт ISO серии 9000, модель системы качества, комплексные системы управления качеством, создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии, отечественные системы управления качеством, TQM и TPM - всеобщее управление качеством, документация системы качества.

#### **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Управление качеством в организации» формирует ОПК-3, ПК-8 компетенции, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12.

### 5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

#### *заочная форма обучения*

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля)  | Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах) |  |                        |           |
|-------|--|--|--|------------------------|-----------|
|       |  | Лекции   | Практические занятия/ из них в форме практической подготовки | Самостоятельная работа | Всего     |
| 1.    | Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления                       | 1  | -  | 9                      | 10        |
| 2.    | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества   | -  | 1  | 9                      | 10        |
| 3.    | Тема 3. Методологические основы управления качеством   | 1  | 1  | 12                     | 14        |
| 4.    | Тема 4. Управление затратами на обеспечение качества   | -  | 1/1  | 14                     | 15        |
| 5.    | Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством                                     | -  | 1/1  | 12                     | 13        |
| 6.    | Тема 6. Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000 | -  | -  | 9,5                    | 9,5       |
|       | Контактная работа в период промежуточной аттестации  |  |  |                        | 0,5       |
|       | <b>Итого</b>   | <b>2</b>   | <b>4/2</b>   | <b>65,5</b>            | <b>72</b> |

#### 6. Лабораторный практикум

Лабораторные работы не предусмотрены учебными планами.

#### 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

#### *заочная форма обучения*

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля)            | Тематика практических занятий (семинаров)  | Трудоемкость (час.) | В т.ч. в форме практической подготовки |
|-------|--|--|---------------------|--|
| 1.    | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества | Становление и развитие менеджмента качества, истоки качества, основные этапы развития систем качества, современная философия управления качеством фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, производство продукции, процесс управления качеством, фаза | 1                   | -                                      |

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля)                | Тематика практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость (час.) | В т.ч. в форме практической подготовки |
|-------|--|---|---------------------|--|
|       |  | менеджмента качества, TQC, стандартам ИСО 9000, фаза качества среды, российский опыт управления качеством, отечественные системы качества, японский опыт управления качеством, опыт управления качеством в США, европейский опыт управления качеством, взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.   |                     |  |
| 2     | Тема 3. Методологические основы управления качеством | Аспекты качества продукции, процесс управления качеством функции, система управления качеством продукции, система управления качеством продукции, методы и средства управления, средства управления факторы, управления качеством жизненный цикл продукции, оценка уровня качества продукции, квалиметрия как наука о количественной оценке качества, этапы оценки уровня качества продукции, показатели качества продукции, классификация показателей качества продукции, методы определения значений показателей качества продукции, методы оценки уровня качества продукции, контроль качества, прогрессивные методы управления качеством и их применение на этапах жизненного цикла продукции (ЖЦП), статистические методы, «Семь инструментов» управления качеством, диаграммы Исикавы, контрольные листки, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация, контрольные карты, контрольные карты по количественным признакам, технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, FMEA-анализ (анализ последствий и причин отказов), технология проведения FMEA-анализа, функционально-физический анализ (ФФА). | 1                   | -                                      |
| 3     | Тема 4. Управление затратами на обеспечение качества | Этапы формирования и виды затрат на качество продукции, цепочка формирования затрат и стоимости товара (услуги), основные затраты на качество, затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние затраты на дефект, внешние затраты на дефект, общие затраты на качество и уровень достигнутого качества, доля затрат на качество в обороте,  | 1                   | 1                                      |

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля)                          | Тематика практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость (час.) | В т.ч. в форме практической подготовки |
|-------|--|---|---------------------|--|
|       |  | информационная база анализа затрат на качество продукции, методы анализа затрат на качество продукции функционально-стоимостного анализа (ФАС), анализ брака и потерь от брака, база измерений при оценке затрат на качество, добавленная стоимость, трудоемкость, себестоимость, анализ затрат на качество, анализ Парето, аналитические материалы для оценки мероприятий в области эффективной политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне, экономическая эффективность новой продукции.  |                     |  |
| 4     | Тема 5<br>Стандартизация и сертификация в управлении качеством | Стандартизация, организационно-правовые основы стандартизации, региональная стандартизация, национальная стандартизация, определение стандарта, международный стандарт, национальный стандарт, международная организация по стандартизации (ISO), международные стандарты серии ISO 9000, принципы стандартов ISO 9000, сертификация продукции, система сертификации и систем качества, международная система сертификации продукции, региональная международная система сертификации, национальная система сертификации продукции, сертификат соответствия, регистр систем качества, сертификация производства, аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), международная практика сертификации. | 1                   | 1                                      |
|       | <b>Итого</b>   |   | 4                   | 2                                      |

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

## 9. Самостоятельная работа студента

### Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления

| Виды самостоятельной работы  | Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы   | Оценочное средство для проверки выполнения |
|--|--|--|
| 1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.<br>2. Ознакомиться с нормативными документами.<br>3. Подготовить:<br>- конспект в форме тезисов;<br>- публичный доклад;<br>- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов. | 1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.<br>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.<br>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.<br>4. Подготовьте публичный доклад для этого:<br>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;<br>- составьте план доклада;<br>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.<br>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов. | 1. Устные опросы.<br>2. Публичные доклады  |

### Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

| Виды самостоятельной работы  | Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы   | Оценочное средство для проверки выполнения |
|--|--|--|
| 1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.<br>2. Подготовить:<br>- конспект в форме тезисов;<br>- ответы на предложенные письменные проверочные работы | 1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.<br>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.<br>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:<br>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;<br>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;<br>- оформите ответы. | Реферат<br>Устный опрос                    |

### Тема 3. Методология управления качеством

| Виды самостоятельной работы  | Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы   | Оценочное средство для проверки выполнения    |
|--|--|---|
| <p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul> | <p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul> | <p>Контрольная работа</p> <p>Устный опрос</p> |

### Тема 4. Управление затратами на обеспечение качества

| Виды самостоятельной работы  | Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы  | Оценочное средство для проверки выполнения    |
|--|---|---|
| <p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания).</li> </ul> | <p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания).</p> <p>4. Подготовьте сообщения для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составьте план сообщения;</li> <li>- напишите текст сообщения и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p> | <p>Контрольная работа</p> <p>Устный опрос</p> |

## Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством

| Виды самостоятельной работы   | Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы  | Оценочное средство для проверки выполнения |
|---|---|--|
| <p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul> <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p> | <p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul> | <p>Опрос</p> <p>Контрольная работа</p>     |

## Тема 6. Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000

| Виды самостоятельной работы  | Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы   | Оценочное средство для проверки выполнения   |
|--|--|--|
| <p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p> <p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- публичный доклад;</li> <li>- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</li> </ul> | <p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- составьте план доклада;</li> <li>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p> | <p>Устные опросы.</p> <p>Публичные доклады,</p> <p>Практические (задачи) задания</p> |

## **10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / Федюкин В.К. — Москва : КноРус, 2020. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07607-1. — URL: <https://book.ru/book/933002>

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / Федюкин В.К. — Москва : КноРус, 2016. — 230 с. — ISBN 978-5-406-05265-5. — URL: <https://book.ru/book/920793>

2. Управление качеством интеллектуального капитала самообучающейся организации в экономике знаний : монография / И. С. Салихова. - Москва : Дашков и К, 2015. - 147 с. - ISBN 978-5-394-02537-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557937>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная литература:

Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / Федюкин В.К. — Москва : КноРус, 2020. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07607-1. — URL: <https://book.ru/book/933002>

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / Федюкин В.К. — Москва : КноРус, 2016. — 230 с. — ISBN 978-5-406-05265-5. — URL: <https://book.ru/book/920793>

2. Управление качеством интеллектуального капитала самообучающейся организации в экономике знаний : монография / И. С. Салихова. - Москва : Дашков и К, 2015. - 147 с. - ISBN 978-5-394-02537-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557937>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <https://rucont.ru/> - Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <https://megapro.msal.ru/> - ЭБС Mega Про
- <https://www.elibrary.ru/> - ЭБС Word Bank eLibrary.ru
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

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

Desktop School ALNG LicSAPk MVL (MS Windows, MS Office);  
Консультант + версия проф.- справочная правовая система;  
Система тестирования INDIGO;  
Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО;  
Интернет-браузеры: GoogleChrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО.

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

## **14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

*Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа*

Учебная мебель:

Стол компьютерный; стол преподавателя; столы ученические; стул ИЗО; стулья ученические; шкафы книжные; тумба.

Технические средства обучения:

Проектор Optoma X400; настенный проекционный экран Lumien Master Picture 153x203 см; колонки 2.0 SVEN SPS-702; монитор HP V214a; МФУ brother DCP-1602R; системный блок HP 290 G2 Intel core i5-8500; универсальный потолочный комплект Wize WPC-S.

*Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа*

Учебная мебель:

Стол письменный; столы; стулья; доска аудиторная; трибуна.

Технические средства обучения:

Переносное мультимедийное оборудование: ноутбук; проектор.

*Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

Учебная мебель:

Стол компьютерный; стулья; доска аудиторная; трибуна.

Технические средства обучения:

Процессоры celeron G1610 (Эксимер LIFE-I 9802); мониторы Acer V193HQV (19.3"); клавиатура; мышь.

*Помещение для самостоятельной работы*

Учебная мебель:

Стол; стул ИЗО; стулья; шкаф книжный.

Технические средства обучения:

Моноблоки IRU Office P2121.

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

Дисциплина «Управление качеством в организации» состоит из 7 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы решаются практические задачи, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в

обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент магистра может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

#### **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, реферат, доклад, контрольная работа;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Управление качеством в организации» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами презентаций (дискуссия).

## 17. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 17.1 Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

Основными этапами формирования компетенций является последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебной дисциплины. Изучение каждой темы предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации студентов показывает уровень освоения ими компетенций.

| № п/п | Код контролируемой компетенции | Контролируемые темы дисциплины   | Наименование оценочного средства   |
|-------|--------------------------------|--|--|
| 1     | ОПК-3<br>ПК-8                  | Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления                       | Опрос<br>Доклад<br>Контрольная работа<br>Реферат,<br>Практические (задачи) задания |
| 2     |                                | Тема 2. Эволюция подходов к менеджменту качества   |  |
|       |                                | Тема 3. Методология управления качеством   |  |
|       |                                | Тема 4. Управление затратами на обеспечение качества   |  |
|       |                                | Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством                                     |  |
|       |                                | Тема 6. Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000 |  |

### Процедура оценивания

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины «Управление качеством в организации» включает в себя оценку уровня сформированности общепрофессиональных (ОПК-3), профессиональных (ПК-8) компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

Уровень сформированности компетенции (одной или нескольких) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

При выполнении студентами заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины.

По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

## 17.2 Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

| Компетенции                     | Показатели оценивания  | Критерии оценивания компетенций  |  |  |   | Итого |
|---------------------------------|--|--|--|--|---|-------|
|                                 |  | Высокий<br>(верно и в полном объеме) - 5 б.  | Средний<br>(с незначительными замечаниями) - 4 б.  | Низкий<br>(на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.   | Недостаточный<br>(содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.  |       |
| <i>Теоретические показатели</i> |  |  |  |  |   |       |
| ОПК-3<br>ПК-8                   | Знает принципы принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством;  | Верно и в полном объеме знает принципы принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством;  | С незначительными замечаниями знает принципы принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством;  | На базовом уровне, с ошибками знает принципы принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством;  | Не знает принципы принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством;  | 2-5   |
|                                 | Знает теоретические и методические основы при подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | Верно и в полном объеме знает теоретические и методические основы при подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | С незначительными замечаниями знает теоретические и методические основы при подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | На базовом уровне, с ошибками знает теоретические и методические основы при подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | Не знает теоретические и методические основы при подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне |       |
| <i>Практические показатели</i>  |  |  |  |  |   |       |
| ОПК-3<br>ПК-8                   | Умеет принимать организационно-управленческие решения в области менеджмента  | Верно и в полном объеме может принимать  | С незначительными замечаниями может принимать  | На базовом уровне, с ошибками может принимать  | Не может принимать организационно-  | 2-5   |

| Компетенции    | Показатели оценивания   | Критерии оценивания компетенций  |  |  |   | Итого |
|----------------|---|--|--|--|---|-------|
|                |   | Высокий<br>(верно и в полном объеме) - 5 б.  | Средний<br>(с незначительными замечаниями) - 4 б.  | Низкий<br>(на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.   | Недостаточный<br>(содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.  |       |
|                | качества и приоритеты при выборе системы менеджмента качества в отечественной и западной экономике  | организационно-управленческие решения в области менеджмента качества и приоритеты при выборе системы менеджмента качества в отечественной и западной экономике;                          | организационно-управленческие решения в области менеджмента качества и приоритеты при выборе системы менеджмента качества в отечественной и западной экономике;                                | организационно-управленческие решения в области менеджмента качества и приоритеты при выборе системы менеджмента качества в отечественной и западной экономике;                                | управленческие решения в области менеджмента качества и приоритеты при выборе системы менеджмента качества в отечественной и западной экономике;                    |       |
|                | Умеет готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | Верно и в полном объеме может готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне; | С незначительными замечаниями может готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне; | На базовом уровне, с ошибками может готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне; | Не может готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне; |       |
| <i>Владеет</i> |   |  |  |  |   |       |
| ОПК-3<br>ПК-8  | Владеет методами принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления качеством                              | Верно и в полном объеме владеет методами принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов  | С незначительными замечаниями владеет методами принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов  | На базовом уровне, с ошибками владеет методами принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов  | Не владеет методами принятия организационно-управленческих решений в области совершенствования средств и методов управления   | 2-5   |

| Компетенции | Показатели оценивания   | Критерии оценивания компетенций  |  |  |   | Итого |
|-------------|---|--|--|--|---|-------|
|             |   | Высокий<br>(верно и в полном объеме) - 5 б.  | Средний<br>(с незначительными замечаниями) - 4 б.  | Низкий<br>(на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.   | Недостаточный<br>(содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.  |       |
|             |   | управления качеством;  | управления качеством;  | управления качеством;  | качеством;  |       |
|             | Владеет навыками подготовки аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне | Верно и в полном объеме владеет навыками подготовки аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне. | С незначительными замечаниями владеет навыками подготовки аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне. | На базовом уровне, с ошибками владеет навыками подготовки аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне. | Не владеет навыками подготовки аналитических материалов для оценки мероприятий в области политики управления качеством и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне. |       |

### Шкала оценивания

| Оценка     | Баллы   | Уровень сформированности компетенции |
|------------|---------|--------------------------------------|
| зачтено    | 8-15    | Высокий, хороший, достаточный        |
| не зачтено | Менее 7 | недостаточный                        |

### 17.3 . Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Задания подготовлены для проверки сформированности компетенции: ОПК-3, ПК-8.

Вопросы к зачету:

1. Аналитические материалы для оценки мероприятий в области эффективной политики управления качеством и принятия организационно-управленческих решений на микро- и макроуровне, экономическая эффективность новой продукции

2. Аудит качества. Типы аудиторских проверок и модели оценки качества.

3. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции.  
Проверка систем качества:

4. Виды и методы технического контроля.

5. Выбор методов и систем технического контроля качества услуг.

6. Государственный контроль и надзор за выполнением требований технических регламентов.

7. Государственный метрологический контроль и надзор.

8. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений».

9. Использование диаграммы Парето и гистограмм в управлении качеством.

10. Использование контрольных карт и причинно-следственных диаграмм в управлении качеством.

11. Калибровка средств измерений.

12. Качество - основа конкурентоспособности организации.

13. Качество управления запасами, сертификация складской деятельности.

14. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.

15. Концепция Всеобщего управления качеством (Total Quality Management) - TQM.

16. Концепция развития понятия «качество» с точки зрения философии.

17. Логистика и управление качеством.

18. Международные стандарты в системе управления качеством.

19. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ISO 9000.

20. Методологические основы и задачи учебной дисциплины «Управление качеством» и ее взаимосвязи с другими учебными курсами.

21. Методы квалиметрии и их использование для оценки уровня качества.

22. Модель обеспечения качества технологических процессов.

23. Модель обеспечения качества услуг.

24. Обеспечение качества материально-технического снабжения.

25. Общие методы управления качеством.
26. Общие технические регламенты и специальные технические регламенты.
27. Определение, назначение и цели сертификации продукции и систем качества.
28. Организационно-управленческие решения в системе управления качеством
29. Организация работ по качеству.
30. Основные понятия и задачи квалиметрии.
31. Основные понятия и категории управления качеством.
32. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
33. Особенности стандарта ISO 9001 для различных вариантов производства.
34. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».
35. Отделы технического контроля и их задачи.
36. Отечественный опыт управления качеством продукции. Комплексное управление качеством.
37. Пересмотр и совершенствование стандартов ISO 9000.
38. Показатели качества и методы их оценки.
39. Политика и планирование качества.
40. Порядок оформления декларации о соответствии.
41. Правовые основы обязательной и добровольной сертификации продукции и услуг в Российской Федерации.
42. Разработка «Руководства по качеству» и Программ качества. Стандарт ISO 10013 по разработке руководств по качеству.
43. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
44. Роль и задачи службы управления качеством на предприятии.
45. Российские стандарты в управлении качеством.
46. Сертификация персонала.
47. Сертификация систем качества. Европейская сеть по сертификации систем качества.
48. Сертификация услуг розничной торговли.
49. Система сертификации ГОСТ Р.
50. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
51. Состав, содержание и характеристика функций.
52. Стандарт ISO 10012 по Требованиям к качеству измерительного оборудования.
53. Стандартизация и сертификация качества в логистике.
54. Стандартизация и сертификация качества пищевых товаров. Маркировка знаком соответствия.
55. Стандартизация и сертификация качества транспортных услуг.
56. Стандартизация и сертификация систем качества в управленческой деятельности.

57. Стандарты ISO серии 9000: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Краткая характеристика стандартов.

58. Статистические методы контроля и управления качеством.

59. Схемы сертификации ГОСТ Р.

60. Федеральный закон «О техническом регулировании».

61. Характеристика требований безопасности транспортных услуг.

62. Экологическая сертификация.

### **Типовые контрольные задания:**

1) Внедрение на предприятии рационализаторского предложения позволило повысить качество продукции и увеличить объем годового выпуска на 500 изделий. Цена изделия до внедрения рационализаторского предложения составила 3000 руб., а после внедрения - 3200 руб. Определите годовой экономический эффект от внедрения предприятием рационализаторского предложения, приняв во внимание, что первоначального варианта производства продукции был равен 2500 штук.

2) На предприятии сплошному контролю было подвергнуто  $n = 100$  партий по 250 изделий в каждой. Результаты контроля приводятся в таблице, где:  $m$  - число партий с  $D$  дефектными изделиями. Приемлемый уровень качества на предприятии принят в размере 0,09. Определить: риск поставщика на получение бракованных партий изделий.

3) Приведенные затраты на производство 1 мотора на заводе в 2005 г. составили 7000 рублей. Внедрение нового технологического процесса в 1 квартале 2006 г. позволили снизить приведенные затраты до 6500 руб. Определите экономический эффект в 2006 г. от внедрения нового технологического процесса, если известно, что программа завода на 2006 г. составляет 10000 моторов.

4) Завод реализует изготовленные им радиоприемники по цене 1000 рублей, неся затраты на изготовление до 20% от продажной цены. Расходы дилеров при приобретении радиоприемников на транспортировку и хранение составляют до 10% от их продажной цены. По какой цене им необходимо продавать приемники, чтобы иметь экономический эффект от своих сделок не ниже экономического эффекта завода-изготовителя?

б) Внедрение изобретения позволило снизить себестоимость единицы продукции на 100 руб. Первоначальная себестоимость изделия была равна 1500 руб. Годовой объем производства на предприятии составил 10000 штук. Единовременные затраты на разработку и внедрение изобретения составили 20000 руб. Определите годовой экономический эффект от внедрения изобретения.

## **Образцы тестовых заданий для проведения промежуточной аттестации:**

1. Для наглядного представления тенденций изменения контролируемого параметра качества применяется:

- а) Диаграмма Парето
- б) гистограмма
- в) причинно-следственная диаграмма

2. Для определения вида связи между характеристикой качества и влияющими на нее факторами применяется:

- а) диаграмма разброса
- б) метод стратификации
- в) причинно-следственная диаграмма

3. Для определения тесноты связи между характеристикой качества и влияющими на нее факторами применяется:

- а) диаграмма рассеивания
- б) метод стратификации
- в) причинно-следственная диаграмма

4. Для выявления и проведения селекции факторов, влияющих на качество продукции, используется:

- а) диаграмма Парето
- б) контрольная карта
- в) метод стратификации

5. Распределить усилия для разрешения проблем качества и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать, позволяет:

- а) причинно-следственная диаграмма
- б) диаграмма Парето
- в) диаграмма рассеивания

6. Отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него, предупреждая отклонения от установленных требований, дает возможность:

- а) контрольная карта
- б) контрольный листок
- в) диаграмма Исикава

7. Выявлять и систематизировать различные факторы и условия, оказывающие влияние на рассматриваемую проблему (на показатели качества), позволяет:

- а) контрольный листок
- б) контрольная карта
- в) диаграмма Исикава

8. Инструменты контроля качества основаны на применении методов:

- а) логистики
- б) математической статистики
- в) физики

9. В первую очередь на ценность продукта в глазах потребителя влияют характеристики:

- а) базового профиля качества
- б) требуемого профиля качества
- в) желаемого профиля качества

10. Развертывание функции качества осуществляется с помощью диаграммы:

- а) связей
- б) сродства
- в) дома качества

11. Постоянное измерение и сравнение отдельно взятого процесса с эталонным процессом – это:

- а) бенчмаркетинг
- б) реинжиниринг
- в) аудит

12. Сравнение с самым лучшим вообще вне зависимости от отрасли и вида рынка – это:

- а) конкурентный бенчмаркетинг
- б) общий бенчмаркетинг
- в) функциональный бенчмаркетинг

13. Фундаментальное переосмысление и радикальная модификация бизнес-процессов – это:

- а) бенчмаркетинг
- б) реинжиниринг
- в) аудит

#### **17.4 Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он способен принимать организационно-управленческие решения; готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне.

Оценка «не зачтено» ставится студенту за отсутствие способностей принимать организационно-управленческие решения; готовить

аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне.

Критерии оценивания тестовых заданий:

55% -100% правильных ответов – «зачтено»;

Менее 55% -правильных ответов - «не зачтено».

## **18. Материалы для проведения текущего контроля и текущей аттестации по дисциплине**

### **18.1. Материалы для текущего контроля**

#### Вопросы для опроса

по дисциплине «Управление качеством в организации»

1. Влияние дополнительной ценности на стоимость продукта.
2. Дайте краткую характеристику методическим основам управления качеством.
3. Дайте общее понятие контролю качества в производстве.
4. Дайте определение затрат и потерь.
5. Дайте понятие оперативной характеристике плана выборочного контроля.
6. Дайте характеристику уровням дефектности.
7. Интегрированные системы менеджмента.
8. Классификатор брака.
9. Назовите «собственные» характеристики объекта.
10. Назовите виды затрат на качество.
11. Назовите методы регулирования процессов.
12. Назовите основные отличия приемочный контроля по альтернативному признаку от контроля по количественному признаку.
13. Назовите отличия удовлетворенности заказчика от удовлетворенности потребителя на рынке.
14. Назовите пять этапов сбора данных о затратах на качество.
15. Назовите четыре основные метода мотивации.
16. Назовите этапы развития системы управления качеством.
17. Найдите связь между функциями качества и качеством продукции.
18. Найдите связь функций качества с жизненным циклом изделия.
19. Объясните методику оценки удовлетворенности потребителя.
20. Объясните порядок реализации двухступенчатого контроля.
21. Опишите порядок сертификации интегрированных систем.
22. Опишите порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9000.
23. Опишите социальные инструменты управления персоналом.
24. Опишите стоимостную модель процесса.
25. Определите необходимость планирования качества.
26. Определите разницу между объектом и субъектом качества.
27. Охарактеризуйте альтернативный контроль качества.
28. Охарактеризуйте главные цели управления качеством.
29. Охарактеризуйте особенность статистического контроля качества.
30. Оцените влияние восьми принципов менеджмента качества на улучшение качества.

31. Перечислите виды статистического регулирования процессов.
32. Покажите взаимосвязь семи инструментов менеджмента.
33. Покажите основные отличия советского опыта управления качеством от японского.
34. Порядок построения контрольной карты. Сформулируйте элементы контрольной карты.
35. Проведите классификацию факторов мотивации на группы.
36. Раскройте понятие «делегирование полномочий».
37. Раскройте понятие «обогащение» работой.
38. Раскройте понятия о внутреннем потребителе.
39. Раскройте содержание каждого этапа методики оценки удовлетворенности потребителя.
40. Сформулируйте главные задачи планирования качества.
41. Сформулируйте концепции менеджмента качества.
42. Сформулируйте оперативные цели в области качества.
43. Сформулируйте отличие модели РАФ от стоимостной модели.
44. Установите различие системного и процессного подходов к планам качества.
45. Ценность продукта для потребителя.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Комплект заданий для контрольной работы

### по дисциплине «Управление качеством в организации»

#### Вариант 1

1. Дать определение понятию «оценка уровня качества продукции».
2. Перечислите показатели, используемые при оценке качества продукции?

#### Вариант 2

1. В чем сущность экспертного метода?
2. Что понимается под экспертной оценкой качества?

#### Вариант 3

1. Раскройте этапы экспертного оценивания качества продукции.
2. Что представляет собой контроль качества продукции и его виды?

#### Вариант 4

1. Дать характеристику средства контроля качества продукции.
2. Что представляет собой технический контроль?

#### Вариант 5

1. Какие задачи выполняет отдела технического контроля?
2. Какие существуют способы представления продукции на контроль?

#### Вариант 6

1. Назовите методы отбора единиц продукции в выборку.
2. Что представляет собой классификация выборок?

#### Вариант 7

1. Перечислить стадии жизненного цикла качества продукции
2. Перечислить мероприятия по управлению качеством продукции

#### Вариант 8

1. Какие мероприятия по управлению качеством предпринимаются на стадии проектирования продукции?
2. В чем особенность правления качеством продукции АПК?

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено

на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Практические задания (задачи)

по дисциплине «Управление качеством в организации»

1. Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на продукцию, с целью повышения конкурентоспособности продукции.

2. Провести анализ причин, влияющих на важнейший фактор, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.

### Вариант 1

Среди жителей г. Москвы был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы хлеба более всего важны с точки зрения его качества.

В опросе приняли участие 20 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

### Вариант 2

Среди жителей г. Москвы был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества услуг предприятий общественного питания (на примере ресторана) более всего важны для его посещения.

В опросе приняли участие 7 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

### Вариант 3

Среди руководителей макаронных предприятий Челябинской области был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы макаронных изделий с точки зрения их качества позволят выйти на рынки за пределы области.

В опросе приняли участие 60 руководителей различных по размерам предприятий. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Темы докладов

### по дисциплине «Управление качеством в организации»

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
10. Отечественные системы управления качеством.
11. Системы стандартизации.
12. Особенности подготовки аналитической информации по результатам обследования системы управления качеством в организации.
13. Системы сертификации продукции.
14. Управление затратами на обеспечение качества.
15. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
16. Управление документацией системы качества.
17. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
18. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
19. Внутренний и внешний аудит качества.
20. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
21. Организационно-управленческие решения по вопросам управления качеством в организации: сущность, особенности и этапы принятия.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Темы рефератов

### по дисциплине «Управление качеством в организации»

1. Управление качеством продукции как фактор устойчивости бизнеса.
2. Разработка программы повышения производительности предприятия.
3. Управление проектированием и разработкой продукции.
4. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
5. Совершенствование управления качеством по циклу PDCA.
6. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
7. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
8. Методика анализ системы управления качеством продукции.
9. Управление качеством: модель процесса и компетенций.
10. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
11. Формирование системы менеджмента качества на основе процессного подхода в управлении промышленными предприятиями.
12. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
13. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
14. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
15. Современных методы проектирования систем управления качеством организации.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## 18.2. Материалы для проведения текущей аттестации

Комплект заданий для проведения текущей аттестации

по дисциплине «Управление качеством в организации»

1. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
  - а) количественные, сюрпризные характеристики;
  - б) обязательные, сюрпризные характеристики;
  - в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.
  
2. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:
  - а) в фазе отбраковки;
  - б) в фазе контроля качества;
  - в) в фазе управления качеством.
  
3. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:
  - а) в фазе отбраковки;
  - б) в фазе контроля качества;
  - в) в фазе управления качеством.
  
4. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
  - а) 1987 г.;
  - б) 1997 г.;
  - в) 2005 г.
  
5. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:
  - а) качество фирмы;
  - б) качество производственных процессов;
  - в) качество жизни.
  
6. TQM (Total Quality management) – это:
  - а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
  - б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
  - в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.
  
7. Главными составляющими качества продукта являются:
  - а) технические характеристики;
  - б) безопасность и надежность;

в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

8. Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

9. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;
- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

10. В реализации подхода TQM участвуют:

- а) все службы и подразделения компании;
- б) только служба качества;
- в) руководство компании и служба качества.

11. Эффективность подхода TQM зависит:

- а) в первую очередь от менеджеров среднего звена;
- б) в первую очередь от руководства компании;
- в) в первую очередь от службы качества в компании.

12. Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):

- а) непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании;
- б) увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов;
- в) вовлечения и обучения всего персонала;
- г) мониторинга поставщиков и качества их продукции.

13. Для реализации принципа принятия организационно-управленческих решений, основанного на фактах, используются:

- а) статистические методы;
- б) цикл Деминга;
- в) система Шинго;
- г) benchmarking.

14. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:

- а) избавиться от нерадивых работников;
- б) провести корректировку всей системы управления компанией;

в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

15. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):

- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;
- б) требование клиентов;
- в) перспектива роста конкурентоспособности компании.

16. Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис):

- а) совместно с гистограммами;
- б) совместно с диаграммами Парето;
- в) только самостоятельно.

17. Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии:

- а) отсутствие серий и трендов;
- б) выход точек за контрольные границы;
- в) периодичность;
- г) упорядоченность в расположении точек.

18. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента;
- б) затраты на внутренний и внешний брак;
- в) затраты на функционирование службы качества в компании.

19. Система Тейлора впервые была внедрена:

- а) 1905 г.;
- б) 1949 г.;
- в) 1951 г.;
- г) 1964 г.

20. Цикл Деминга – модель улучшения, включает:

- а) планирование, осуществление управления качеством;
- б) планирование качества;
- в) планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством.

21. Закон, устанавливающий перечень НД в РФ:

- а) федеральный закон «О качестве и безопасности»;
- б) федеральный закон «О техническом регулировании»;
- в) федеральный закон «О защите прав потребителей».

22. Что такое ИСО (ISO):

- а) международная организация по стандартизации;
- б) международная электротехническая комиссия
- в) международная лаборатория.

23. Что такое «серия ISO-9000»:

- а) пакет документов;
- б) стандарты по обеспечению качества;
- в) стандарты на продукцию.

24. Росстандарт – это:

- а) организация по сертификации продукции;
- б) организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией;
- в) организация по управлению охраной окружающей среды.

25. Принципы, положенные в основу сертификации качества:

- а) конфиденциальность;
- б) добровольность;
- в) конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Обновление рабочей программы дисциплины (модуля)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Рабочая программа:  
обновлена, рассмотрена и одобрена на 20\_\_\_/\_\_\_ учебный год на заседании  
кафедры \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.,  
протокол № \_\_\_\_\_