

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 15.09.2022 13:34:05

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

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

**Институт**      Институт экономики предприятий

**Кафедра**      Экономики, организации и стратегии развития предприятия

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 9 от 31 мая 2022 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.В.09 Управление качеством

**Основная профессиональная образовательная программа**      38.03.01 Экономика программа Экономика и управление на предприятии (организации)

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2022

## 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 блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Внутрифирменное бюджетирование

Последующие дисциплины по связям компетенций: Экономическая стратегия, Экономика недвижимости, Реинжиниринг бизнес-процессов, Экономические основы создания новых производств, Планирование производственных процессов, Организация и управление производством, Управление материальными потоками, Производственная логистика

## 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-3 - Способен выполнять необходимые для составления перспективных планов деятельности организации расчеты, строить теоретические и эконометрические модели, анализировать и интерпретировать полученные результаты

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 экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации, методы построения теоретических и эконометрических моделей, подходы к анализу и интерпретации полученных результатов	выполнять расчеты, строить теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты при составлении экономических разделов перспективных планов деятельности организации	навыками выполнения необходимых для составления перспективных планов деятельности организации расчетов, построения теоретических и эконометрических моделей, анализа и интерпретации полученных результатов

ПК-4 - Способен критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-4	ПК-4.1: Знать:	ПК-4.2: Уметь:	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	способы критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и методы разработки и обоснования	критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию	навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений, разработки и обоснования предложений по их совершенствованию

	предложений по их совершенствованию		
--	-------------------------------------	--	--

### 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:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
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	108
Зачетные единицы	3

#### очно-заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
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:	85.85/2.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

### 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		
			Практич. занятия	ГКР			
1.	Суть и методологические основы управления качеством	8	8			25	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3

2.	Система менеджмента качества	10	10			28,85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</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		
	Практич. занятия						
1.	Суть и методологические основы управления качеством	1	1			40	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
2.	Система менеджмента качества	1	1			45,85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>85.85</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.	Суть и методологические основы управления качеством	лекция	Основные понятия качества и управления качеством
		лекция	Основные этапы развития управления качеством
		лекция	Процесс и содержание управления качеством продукции
2.	Система менеджмента качества	лекция	Планирование процесса управления качеством
		лекция	Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
		лекция	Контроль, учет и анализ процессов управления качеством
		лекция	Инструменты контроля качества на предприятии
		лекция	Стандартизация и сертификация продукции
		лекция	Формировании затрат на качество продукции в условиях «всеобщего менеджмента качества» - TQM

\*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.	Суть и методологические основы управления качеством	практическое занятие	Основные понятия качества и управления качеством
		практическое занятие	Основные этапы развития управления качеством
		практическое занятие	Процесс и содержание управления качеством продукции
2.	Система менеджмента качества	практическое занятие	Планирование процесса управления качеством
		практическое занятие	Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
		практическое занятие	Контроль, учет и анализ процессов управления качеством
		практическое занятие	Инструменты контроля качества на предприятии
		практическое занятие	Стандартизация и сертификация продукции
		практическое занятие	Формировании затрат на качество продукции в условиях «всеобщего менеджмента качества» - TQM

\*\* 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.	Суть и методологические основы управления качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Система менеджмента качества	- 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

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449768>

##### Дополнительная литература

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469623>

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159>

3. 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. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>

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

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business

2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, 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/>)

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. справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

#### **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	+
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 № 9 от 31.05.2022; 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».

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

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен выполнять необходимые для составления перспективных планов деятельности организации расчеты, строить теоретические и эконометрические модели, анализировать и интерпретировать полученные результаты

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--	---



	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	методы экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации, методы построения теоретических и эконометрических моделей, подходы к анализу и интерпретации полученных результатов	выполнять расчеты, строить теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты при составлении экономических разделов перспективных планов деятельности организации	навыками выполнения необходимых для составления перспективных планов деятельности организации расчетов, построения теоретических и эконометрических моделей, анализа и интерпретации полученных результатов
Пороговый	методы экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации	производить необходимые экономические расчеты для составления перспективных планов деятельности организации	навыками выполнения необходимых экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации, методы построения теоретических и эконометрических моделей	выполнять необходимые экономические расчеты для составления перспективных планов деятельности организации, строить теоретические и эконометрические модели	навыками выполнения необходимых экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации, построения теоретических и эконометрических моделей
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации, методы построения теоретических и эконометрических моделей, подходы к анализу и интерпретации полученных результатов	выполнять необходимые экономические расчеты для составления перспективных планов деятельности организации, строить теоретические и эконометрические модели, анализировать и интерпретировать полученные результаты	навыками выполнения необходимых экономических расчетов для составления перспективных планов деятельности организации, построения теоретических и эконометрических моделей, анализа и интерпретации полученных результатов

ПК-4 - Способен критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ПК-4.1: Знать:	ПК-4.2: Уметь:	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	способы критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и методы разработки и обоснования	критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию	навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений, разработки и обоснования предложений по их совершенствованию

	предложений по их совершенствованию		
Пороговый	способы оценки предлагаемых вариантов управленческих решений	оценить предлагаемые варианты управленческих решений	навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений
Стандартный (в дополнение к пороговому)	способы оценки предлагаемых вариантов управленческих решений и методы разработки предложений по их совершенствованию	оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать предложения по их совершенствованию	навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений и разработки предложений по их совершенствованию
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и методы разработки и обоснования предложений по их совершенствованию с учетом методов управления рисками	критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений, разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом методов управления рисками	навыками оценки предлагаемых вариантов управленческих решений, разработки и обоснования предложений по их совершенствованию с учетом методов управления рисками

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Суть и методологические основы управления качеством	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Доклад/реферат Тестирование Практические задачи	Зачет
2.	Система менеджмента качества	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3	Доклад/реферат Тестирование Практические задачи	Зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Суть и методологические основы управления качеством	1. Международный рост качества. 2. Менеджмент качества как одно из условий успешного бизнеса. 3. Менеджмент качества, основанный на требованиях потребителя. 4. Как услышать потребителя и оценить значимость его требований?

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Современные зарубежные конкурсы в области качества.</li> <li>6. Современные российские конкурсы в области качества.</li> <li>7. Роль Э. Деминга в развитии управления качеством.</li> <li>8. Современные методы управления качеством на зарубежных предприятиях с использованием программного обеспечения по автоматизации менеджмента качества.</li> <li>9. Современные методы управления качеством на российских предприятиях с использованием программного обеспечения по автоматизации менеджмента качества.</li> <li>10. Зарубежный опыт в управлении качеством.</li> <li>11. Российский опыт в управлении качеством.</li> <li>12. Статистические методы управления качеством.</li> <li>13. Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью системы менеджмента качества.</li> <li>14. Системы менеджмента качества в России.</li> </ol>
Система менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Качество 4.0» как требование к управлению качеством в «Индустрии 4.0» через интеграцию новых технологий с традиционными методами менеджмента качеством</li> <li>2. Стандартизация как средство управления качеством.</li> <li>3. Менеджмент качества в малых организациях.</li> <li>4. Надежность и управление качеством.</li> <li>5. Минусы и плюсы стандартов ИСО серии 9000.</li> <li>6. Причины неэффективности систем менеджмента качества.</li> <li>7. Непрерывное совершенствование – базовый принцип системы менеджмента качества.</li> <li>8. Цели в области качества: измеримость и виды.</li> <li>9. Согласованность политики и стратегии организации.</li> <li>10. Значение категории качества при формировании конкурентной стратегии.</li> <li>11. Развитие организационной структуры управления.</li> <li>12. Что такое постоянное повышение результативности СМК?</li> <li>13. Документация в системах менеджмента.</li> <li>14. Основы управления качеством персонала.</li> <li>15. Мониторинг в области менеджмента качества.</li> <li>16. Аудит процессов.</li> <li>17. Бережливое производство: аспекты реализации.</li> <li>18. Знание и опыт в сфере Data Mining, Machine Learning, статистической обработки данных, математического моделирования</li> </ol>

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Суть и методологические основы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Экономические аспекты качества</li> <li>2. Взаимосвязь конкурентоспособности и качества товара</li> <li>3. Качество, ценность и стоимость</li> <li>4. Петля качества</li> <li>5. Уровень качества</li> <li>6. Цена качества</li> <li>7. Принципы управления качеством</li> <li>8. Методы управления качеством продукции</li> <li>9. Факторы, влияющие на систему управления качеством на предприятии</li> <li>10. Факторы микросреды, влияющие на систему управления качеством на предприятии</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Элементы внутренней среды, влияющие на систему управления качеством на предприятии</li> <li>12. Факторы внутренней среды предприятия</li> <li>13. Системы управления качеством</li> <li>14. Концепция управления качеством</li> <li>15. Зарождение управления качеством в России</li> <li>16. Внедрение систем качества на предприятиях</li> <li>17. Основные составляющие системы качества</li> <li>18. Политика в области качества</li> <li>19. Основные виды документации</li> <li>20. Программы качества</li> <li>21. Создание программ обеспечения качества</li> <li>22. Управление качеством в Японии</li> <li>23. Опыт управления качеством в США.</li> <li>24. История внимания к качеству продукции в США</li> <li>25. Управление качеством в европейских странах</li> </ol>
Система менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система технического контроля</li> <li>2. Виды технического контроля</li> <li>3. Инструменты контроля качества</li> <li>4. Контрольный лист</li> <li>5. Гистограмма</li> <li>6. Диаграмма разброса (рассеивания)</li> <li>7. Метод стратификации (раслаивания данных)</li> <li>8. Диаграмма Парето</li> <li>9. Контрольные карты</li> <li>10. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы)</li> <li>11. Сущность стандартизации</li> <li>12. Национальная система стандартизации</li> <li>13. Подтверждение соответствия</li> <li>14. Декларирование соответствия</li> <li>15. Порядок сертификации</li> <li>16. Знак обращения на рынке</li> <li>17. Формирование затрат на качество продукции в условиях «всеобщего менеджмента качества» - TQM</li> <li>18. Затраты на качество и их классификация</li> <li>19. Доля затрат на качество в обороте</li> </ol>

**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. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?
  - а. качество
  - б. конкурентоспособность
  - в. полезность
2. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»?
  - а. ориентация на потребителя
  - б. ориентация на производство
  - в. ценностная ориентация
3. Какое свойство определяет группа показателей: вероятность отказа, интенсивность восстановления, среднее время восстановления?
  - а. долговечность
  - б. безотказность
  - в. ремонтпригодность

4. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?
  - а. ориентация на потребителя
  - б. постоянное улучшение качества
  - в. системный подход к управлению
5. С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?
  - а. маркетинг
  - б. технологическая подготовка производства
  - в. проектирование
6. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?
  - а. метод (диаграмма) рассеивания;
  - б. метод расслоения (стратификация);
  - в. диаграмма Парето.
7. К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?
  - а. сертификация;
  - б. управление качеством;
  - в. стандартизация.
8. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?
  - а. обязательная;
  - б. добровольная.
9. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
  - а. Системе менеджмента качества
  - б. Качеству продукции
  - в. Качеству услуг
10. Лицензия – это:
  - а. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
  - б. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
  - в. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
  - г. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
11. Система бездефектного труда это
  - а. Участие в работе кружков качества.
  - б. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с " личным клеймом".
  - в. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
  - г. Статистические методы изучения качества.
12. При помощи диаграмм Парето выявляется:
  - а. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
  - б. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
  - в. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
  - г. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.
13. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
  - а. Сплошной контроль.
  - б. Статистические методы.
  - в. Сплошные методы контроля.
  - г. Работа по рекламациям потребителей.
14. Индексный метод рекомендуется использовать при:
  - а. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
  - б. Микроэлементном нормировании затрат.

- в. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
- г. Определении затрат на сервисное обслуживание.
15. В коммерческом анализе применяется:
- а. В основном формальные и графические методы.
- б. Оценка предлагаемой рынку продукции конечными потребителями.
- в. В основном количественные методы.
- г. Анализ технической базы и программного обеспечения.
16. При сертификации продукции выдают:
- а. Сертификат происхождения
- б. Сертификат подлинности
- в. Гигиенический сертификат
- г. Сертификат соответствия
- д. Сертификат качества
17. Добровольная сертификация вводится:
- а. Как необходимое условие допуска продукции на рынок
- б. Для повышения конкурентоспособности на рынке
- в. С целью рекламы продукции
18. Полученные за пределами РФ документы о подтверждении соответствия, протоколы исследований и измерений продукции:
- а. Могут быть признаны в случае использования одних и тех же методов контроля и средств измерений
- б. Не могут быть признаны в РФ
- в. Могут быть признаны в соответствии с международными договорами РФ
19. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это
- а. Характеристика или свойство, присущее объектам
- б. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
- в. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги
20. Для максимально эффективной работы с системой управления требованиями невозможно обойтись без использования какого-либо средства автоматизации основных процессов. От чего зависит выбор данного средства?
- А. от масштаба, сложности и срока реализации
- Б. от имеющихся библиотек
- В. от особенностей языка программирования
21. К системам управления требованиями относится:
- А. Borland Caliber.
- Б. Devprom Requirements
- В. Freshdesk.
- Г. Safeharbor Knowledge Solutions.
22. К системам управления дефектами относятся:
- А. Inflectra SpiraTeam
- Б. Microsoft Team Foundation Server
- В. Devprom Requirements
- Г. Freshdesk.

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

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

Раздел дисциплины	Задачи
Суть и методологические основы управления качеством	<p>1. Оценка качества комплексным методом Комплексным методом определите уровень качества ситца. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости показателей качества определите самостоятельно</p> <p>2. Оценить качество стиральной машины, имеющие показатели</p> <p>3. Определите уровень качества хлеба ржаного заварного формового. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям.</p> <p>Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно</p>

	<p>4. Определите уровень качества пельменей. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.</p> <p>5. Определите уровень качества фотоаппарата, значения показателей. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.</p> <p>6. Сравнение интегральных показателей качества двух образцов. Сделайте выводы об их уровне качества. Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей</p> <p>7. Определите выгодность приобретения потребителем клеев, если для образцов характерны значения показателей</p> <p>8. Составьте памятку по использованию металлической посуды с антипригарным покрытием</p> <p>9. Составьте памятку по уходу за пушно-меховым изделием.</p> <p>10. Составьте памятку по уходу за обувью из натуральной кожи.</p> <p>11. Составьте памятку по уходу за пользованием лифтами.</p>
Система менеджмента качества	<p>1. Разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых изделий, изготовленных Загорским заводом пластмасс</p> <p>2. Разработайте мероприятия по управлению качеством мебели, изготовленной фабрикой «Эльф»</p> <p>3. Составить гистограмму</p> <p>4. Составить диаграмму рассеивания</p> <p>5. Составить контрольную карту</p> <p>6. Составить диаграмму Исикавы</p> <p>7. Составить контрольный лист</p> <p>8. Анализ полноты и доступности информационных материалов для потребителя Проанализируйте инструкции по эксплуатации двух пылесосов. Сделайте выводы об их полноте, доступности и детальности изложения.</p> <p>9. Проанализируйте инструкции по эксплуатации двух фотоаппаратов</p> <p>10. Разработка Политики и целей предприятия в области качества Разработайте Политику в области качества для торгового предприятия, реализующего детские товары</p> <p>11. Разработайте политику в области качества предприятия, осуществляющего ремонт бытовой техники</p>

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Раздел дисциплины	Вопросы
Суть и методологические основы управления качеством	<p>1. Экономические аспекты качества</p> <p>2. Взаимосвязь конкурентоспособности и качества товара</p> <p>3. Качество, ценность и стоимость</p> <p>4. Петля качества</p> <p>5. Уровень качества</p> <p>6. Цена качества</p> <p>7. Принципы управления качеством</p> <p>8. Методы управления качеством продукции</p> <p>9. Факторы, влияющие на систему управления качеством на предприятии</p> <p>10. Факторы микросреды, влияющие на систему управления качеством на предприятии</p> <p>11. Элементы внутренней среды, влияющие на систему управления качеством на предприятии</p>

	12. Факторы внутренней среды предприятия 13. Системы управления качеством 14. Концепция управления качеством 15. Зарождение управления качеством в России 16. Внедрение систем качества на предприятиях 17. Основные составляющие системы качества 18. Политика в области качества 19. Основные виды документации 20. Программы качества 21. Создание программ обеспечения качества 22. Управление качеством в Японии 23. Опыт управления качеством в США. 24. История внимания к качеству продукции в США 25. Управление качеством в европейских странах
Система менеджмента качества	20. Система технического контроля 21. Виды технического контроля 22. Инструменты контроля качества 23. Контрольный лист 24. Гистограмма 25. Диаграмма разброса (рассеивания) 26. Метод стратификации (расслаивания данных) 27. Диаграмма Парето 28. Контрольные карты 29. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) 30. Сущность стандартизации 31. Национальная система стандартизации 32. Подтверждение соответствия 33. Декларирование соответствия 34. Порядок сертификации 35. Знак обращения на рынке 36. Формировании затрат на качество продукции в условиях «всеобщего менеджмента качества» - TQM 37. Затраты на качество и их классификация 38. Доля затрат на качество в обороте

#### 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-3, ПК-4
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне