

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"**

Рег. № 000008986



Исполняющий

Проректор по образовательной  
деятельности и молодежной политике

С. Л. Воробьева

20 24

Кафедра менеджмента и права

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Наименование дисциплины (модуля): Управление качеством

Уровень образования: Бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Производственный менеджмент, управление бизнес проектами и процессами

Очная, очно-заочная

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ № 970 от 12.08.2020 г.)

Разработчики:

Абашева О. В., кандидат экономических наук, доцент

Программа рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 01 от 30.08.2024 года

## 1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование теоретических знаний и практических умений, обеспечивающих управления качеством исследуемых объектов (процессов, персонала, продукции, деятельности организации в целом) в соответствии с формируемыми компетенциями.

Задачи дисциплины:

- изучение теории основоположников всеобщего управления качеством и основных положений научных школ управления качеством;
- освоение принципов системного подхода к управлению качеством, а также современных тенденций его развития;
- изучение методических основ управления качеством и сущности подхода к управлению качеством на основе международных стандартов ISO серии 9000;

## 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 2 семестре.

Изучению дисциплины «Управление качеством» предшествует освоение дисциплин (практик):

Введение в профессиональную деятельность.

Освоение дисциплины «Управление качеством» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Прогнозирование и планирование экономики;

Экономика организации.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:

### - ПК-3 Способен подготовить и проводить маркетинговые исследования с использованием комплекса маркетинговых инструментов

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает содержание и специфику подготовки маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга, нормативные правовые акты, регулирующие маркетинговую деятельность, особенности проведения социологических исследований

Студент должен уметь:

Умеет применять методы сбора, средства хранения и обработки маркетинговой информации для проведения маркетингового исследования, определять подходящие маркетинговые инструменты и применять их для проведения маркетингового исследования

Студент должен владеть навыками:

Владеет навыками выявления проблем и формулирования целей исследования, планирования проведения маркетингового исследования, определения маркетинговых инструментов, с помощью которых будут получены комплексные результаты исследования

### - ПК-6 Способен моделировать бизнес-процессы экономического субъекта

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает теорию и методический инструментарий моделирования бизнес-процессов экономического субъекта

Студент должен уметь:

Умеет моделировать бизнес-процессы экономического субъекта

Студент должен владеть навыками:

Владеет методами и техникой моделирования бизнес-процессов экономического субъекта

**- УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности**

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает основные законы и закономерности функционирования экономики; основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач в условиях цифровой трансформации

Студент должен уметь:

Умеет применять экономические знания при выполнении практических задач; принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности в условиях цифровой трансформации

Студент должен владеть навыками:

Владеет способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач в условиях цифровой трансформации

**- УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений**

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения с учетом задач цифровой экономики

Студент должен уметь:

Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ с учетом задач цифровой экономики

Студент должен владеть навыками:

Владеет методиками разработки цели и задач проекта, исходя из действующих правовых норм, а так же с учетом задач цифровой экономики; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах с использованием цифровых средств и технологий

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы (очная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Второй семестр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
Практические занятия	20	20
Лекционные занятия	20	20
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>68</b>	<b>68</b>
<b>Виды промежуточной аттестации</b>		
Зачет		+
<b>Общая трудоемкость часы</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

<b>Общая трудоемкость зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
--	----------	----------

**Объем дисциплины и виды учебной работы (очно-заочная форма обучения)**

Вид учебной работы	Всего часов	Второй семестр	Третий семестр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
Практические занятия	4	4	
Лекционные занятия	6	6	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>94</b>	<b>62</b>	<b>32</b>
<b>Виды промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Зачет	4		4
<b>Общая трудоемкость часы</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>36</b>
<b>Общая трудоемкость зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**5. Содержание дисциплины**

**Тематическое планирование (очное обучение)**

Номер темы/раздела	Наименование темы/раздела	Всего часов				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа
	<b>Второй семестр, Всего</b>	<b>108</b>	<b>20</b>	<b>20</b>		<b>68</b>
<b>Раздел 1</b>	<b>Качество продукции как экономическая категория</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>24</b>
Тема 1	Предмет, метод, цели и задачи курса	8	1	1		6
Тема 2	Пирамида качества	8	1	1		6
Тема 3	Факторы, влияющие на качества	8	1	1		6
Тема 4	Государственное регулирование качества продукции	8	1	1		6
<b>Раздел 2</b>	<b>Методологические основы управления качеством</b>	<b>48</b>	<b>10</b>	<b>10</b>		<b>28</b>
Тема 5	Методика оценки качества продукции	6	2	2		2
Тема 6	Контроль качества продукции и тех-нологических процессов	8	2	2		4
Тема 7	Система управления качеством про-дукции	6	1	1		4
Тема 8	Взаимосвязь качества и цены продук-ции	6	1	1		4
Тема 9	Функции управления качеством	6	1	1		4
Тема 10	Методы управления качеством	4	1	1		2
Тема 11	Этапы создания СМК на предприятии	6	1	1		4
Тема 12	Международный опыт обеспечения качества продукции	6	1	1		4

<b>Раздел 3</b>	<b>Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>16</b>
Тема 13	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	6	1	1		4
Тема 14	Государственная система стандартизации	8	2	2		4
Тема 15	Межотраслевые системы стандартизации	6	1	1		4
Тема 16	Управление затратами на качество	8	2	2		4

### Содержание дисциплины (очное обучение)

Номер темы	Содержание темы
Тема 1	Основные понятия качества продукции. Качество как фактор коммерческого успеха предприятия в рыночной экономике: методология и терминология управления качеством. Предмет и методы изучения качества продукции на современном этапе развития экономики. Взаимосвязь эффективности и качества продукции. Показатели качества. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Место курса "Управление качеством" в системе других экономических и управленческих дисциплин".
Тема 2	Сложность, противоречивость, многофакторность и динамичность понятия «качество»; четыре основных уровня качества.
Тема 3	Классификация факторов внутренней и внешней среды (непосредственного и опосредованного значения), влияющих на качество
Тема 4	Правовые аспекты обеспечения процесса управления качеством продукции. Законодательные акты и нормативные документы, связанные с вопросами управления качеством. Государственные меры, направленные на защиту прав потребителей продукции и услуг. Обеспечение безопасности эксплуатации продукции. Государственный контроль соблюдения требований по обеспечению качества продукции
Тема 5	Квалиметрия - наука об измерении качества продукции и услуг. Оценка уровня качества продукции: инструментальные и экспертные методы. Этапы оценки технического уровня продукции. Расчет уровня качества продукции на основе ее параметров. Классификационные и оценочные показатели качества. Аналоговые и базовые образцы. Дифференциальный, комплексный и смешанный методы оценки качества продукции. Универсальный критерий качества продукции. Приемы оценки качества товаров и качества технологических процессов.
Тема 6	Контроль качества продукции, его виды. Дефекты продукции: видимые (явные), скрытые, устранимые и неустраиваемые. Градация продукции по качеству: брак и годная продукция. Сортность продукции, ее анализ. Контрольные испытания готовой продукции. Статистические методы анализа качества продукции. Построение диаграмм Парето, схем Исикавы и других методов описательной статистики. Регулирование технологического процесса. Контрольные карты. Статистический приемочный контроль качества продукции. Организация контроля качества продукции.
Тема 7	Элементы системы управления качеством продукции. Этапы развития системного подхода в управлении качеством. Принципы и функции системы управления качеством продукции. «Петля качества», ее основные элементы. Сертификация системы качества и производства. Вопросы организации управления качеством на разных уровнях (государство, отрасль, предприятие). Разработка систем качества на предприятиях.

Тема 8	Качественные параметры и их учет при формировании цен на продукцию. Учет качества продукции в коммерческих поправках при заключении хозяйственных договоров. Влияние договорных отношений с контрагентами (в том числе с поставщиками) на качество продукции. Дифференциация базовой цены при учете качества продукции.
Тема 9	Структура и содержание функций управления качеством. Общие, частные и специальные функции управления качеством.
Тема 10	Экономические, административные, социально-психологические и технико-технологические методы управления качеством.
Тема 11	Рассмотрение алгоритма реализации основных этапов внедрения СМК.
Тема 12	Особенности систем управления качеством, действующих в мировой практике. Международная стандартизация. Особенности международных стандартов ИСО серии 9000. Отличие стандартов ИСО серии 9000 от отечественной системы управления качеством. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества
Тема 13	Сущность стандартизации, ее объект. Краткая история развития стандартизации. Цель и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Стандарты, их виды. Технические условия. Роль стандартизации в системе управления качеством. Методические основы стандартизации. Упорядочение объектов стандартизации: систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции. Агрегатирование. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация. Экономическая эффективность стандартизации.
Тема 14	Общая характеристика систем стандартизации. Органы и службы стандартизации Российской Федерации. Общая характеристика стандартов разных уровней: межгосударственные, государственные, отраслевые стандарты, стандарты научно-технических и инженерных обществ, стандарты предприятий. Общая характеристика стандартов разных видов: основополагающие, на продукцию и услуги, на процессы, на методы испытаний. Порядок разработки стандартов России. Государственный надзор за стандартами.
Тема 15	Система стандартов технической подготовки производства. Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации (ЕСКК ТЭИ). Система стандартов по управленческой документации. Международная стандартизация. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации по стандартизации. Региональные организации по стандартизации. Европейская организация по качеству (ЕОК). Кодекс стандартов ВТО. Порядок внедрения МС ИСО-9000 и проверки системы качества.
Тема 16	Управление затратами на качество. Эффективность управления качеством.

### Тематическое планирование (очно-заочное обучение)

Номер темы/раздела	Наименование темы/раздела	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа
	<b>Всего</b>	<b>104</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>94</b>
<b>Раздел 1</b>	<b>Качество продукции как экономическая категория</b>	<b>28,6</b>	<b>1,5</b>	<b>1,1</b>		<b>26</b>
Тема 1	Предмет, метод, цели и задачи курса	7,6	0,3	0,3		7
Тема 2	Пирамида качества	6,6	0,4	0,2		6
Тема 3	Факторы, влияющие на качества	7,7	0,4	0,3		7
Тема 4	Государственное регулирование качества продукции	6,7	0,4	0,3		6
<b>Раздел 2</b>	<b>Методологические основы управления качеством</b>	<b>48,9</b>	<b>3</b>	<b>1,9</b>		<b>44</b>
Тема 5	Методика оценки качества продукции	5,6	0,3	0,3		5
Тема 6	Контроль качества продукции и тех-нологических процессов	6,6	0,4	0,2		6
Тема 7	Система управления качеством про-дукции	5,6	0,4	0,2		5
Тема 8	Взаимосвязь качества и цены продук-ции	6,7	0,4	0,3		6
Тема 9	Функции управления качеством	5,6	0,4	0,2		5
Тема 10	Методы управления качеством	6,6	0,4	0,2		6
Тема 11	Этапы создания СМК на предприятии	5,7	0,4	0,3		5
Тема 12	Международный опыт обеспечения качества продукции	6,5	0,3	0,2		6
<b>Раздел 3</b>	<b>Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество</b>	<b>26,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1</b>		<b>24</b>
Тема 13	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	6,7	0,4	0,3		6
Тема 14	Государственная система стандартизации	6,6	0,4	0,2		6
Тема 15	Межотраслевые системы стандартизации	6,6	0,3	0,3		6
Тема 16	Управление затратами на качество	6,6	0,4	0,2		6

На промежуточную аттестацию отводится 4 часов.

### Содержание дисциплины (очно-заочное обучение)

Номер темы	Содержание темы
Тема 1	Основные понятия качества продукции. Качество как фактор коммерческого успеха предприятия в рыночной экономике: методология и терминология управления качеством. Предмет и методы изучения качества продукции на современном этапе развития экономики. Взаимосвязь эффективности и качества продукции. Показатели качества. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Место курса "Управление качеством" в системе других экономических и управленческих дисциплин".
Тема 2	Сложность, противоречивость, многофакторность и динамичность понятия «качество»; четыре основных уровня качества.

Тема 3	Классификация факторов внутренней и внешней среды (непосредственного и опосредованного значения), влияющих на качество
Тема 4	Правовые аспекты обеспечения процесса управления качеством продукции. Законодательные акты и нормативные документы, связанные с вопросами управления качеством. Государственные меры, направленные на защиту прав потребителей продукции и услуг. Обеспечение безопасности эксплуатации продукции. Государственный контроль соблюдения требований по обеспечению качества продукции
Тема 5	Квалиметрия - наука об измерении качества продукции и услуг. Оценка уровня качества продукции: инструментальные и экспертные методы. Этапы оценки технического уровня продукции. Расчет уровня качества продукции на основе ее параметров. Классификационные и оценочные показатели качества. Аналоговые и базовые образцы. Дифференциальный, комплексный и смешанный методы оценки качества продукции. Универсальный критерий качества продукции. Приемы оценки качества товаров и качества технологических процессов.
Тема 6	Контроль качества продукции, его виды. Дефекты продукции: видимые (явные), скрытые, устранимые и неустраиваемые. Градация продукции по качеству: брак и годная продукция. Сортность продукции, ее анализ. Контрольные испытания готовой продукции. Статистические методы анализа качества продукции. Построение диаграмм Парето, схем Исикавы и других методов описательной статистики. Регулирование технологического процесса. Контрольные карты. Статистический приемочный контроль качества продукции. Организация контроля качества продукции.
Тема 7	Элементы системы управления качеством продукции. Этапы развития системного подхода в управлении качеством. Принципы и функции системы управления качеством продукции. "Петля качества", ее основные элементы. Сертификация системы качества и производства. Вопросы организации управления качеством на разных уровнях (государство, отрасль, предприятие). Разработка систем качества на предприятиях.
Тема 8	Качественные параметры и их учет при формировании цен на продукцию. Учет качества продукции в коммерческих поправках при заключении хозяйственных договоров. Влияние договорных отношений с контрагентами (в том числе с поставщиками) на качество продукции. Дифференциация базовой цены при учете качества продукции.
Тема 9	Структура и содержание функций управления качеством. Общие, частные и специальные функции управления качеством.
Тема 10	Экономические, административные, социально-психологические и технико-технологические методы управления качеством.
Тема 11	Рассмотрение алгоритма реализации основных этапов внедрения СМК.
Тема 12	Особенности систем управления качеством, действующих в мировой практике. Международная стандартизация. Особенности международных стандартов ИСО серии 9000. Отличие стандартов ИСО серии 9000 от отечественной системы управления качеством. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества



Тема 13	<p>Сущность стандартизации, ее объект. Краткая история развития стандартизации. Цель и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Стандарты, их виды. Технические условия. Роль стандартизации в системе управления качеством.</p> <p>Методические основы стандартизации. Упорядочение объектов стандартизации: систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация. Параметрическая стандартизация. Унификация продукции. Агрегатирование. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.</p> <p>Экономическая эффективность стандартизации.</p>
Тема 14	<p>Общая характеристика систем стандартизации. Органы и службы стандартизации Российской Федерации. Общая характеристика стандартов разных уровней: межгосударственные, государственные, отраслевые стандарты, стандарты научно-технических и инженерных обществ, стандарты предприятий.</p> <p>Общая характеристика стандартов разных видов: основополагающие, на продукцию и услуги, на процессы, на методы испытаний.</p> <p>Порядок разработки стандартов России. Государственный надзор за стандартами.</p>
Тема 15	<p>Система стандартов технической подготовки производства. Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации (ЕСКК ТЭИ). Система стандартов по управленческой документации.</p> <p>Международная стандартизация. Задачи международного сотрудничества в области стандартизации. Международные организации по стандартизации. Региональные организации по стандартизации. Европейская организация по качеству (ЕОК). Кодекс стандартов ВТО. Порядок внедрения МС ИСО-9000 и проверки системы качества.</p>
Тема 16	Управление затратами на качество. Эффективность управления качеством.

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

### **Литература для самостоятельной работы студентов**

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: лабораторный практикум для студентов, обучающихся по специальности "Экономическая безопасность", сост. Абашева О. В. - Ижевск: , 2016. - 9 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=19079>

2. Кордонская И. Б. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов, изучающих дисциплину "Управление качеством"], - Самара: ПГУТИ, 2017. - 99 с. - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/641673/info>

3. Шумилова И. Ш. Управление качеством и сертификация услуг общественного питания [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению курсовых работ для студентов, обучающихся по направлению «Технология продукции и организация общественного питания» всех форм обучения, - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2019. - 46 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=26892>

### **Вопросы и задания для самостоятельной работы (очная форма обучения)**

#### **Второй семестр (68 ч.)**

Вид СРС: Выполнение индивидуального задания (28 ч.)

Выполнение индивидуального задания предусматривает описание и расчет необходимого комплекса мероприятий по заданию преподавателя.

Вид СРС: Доклад, сообщение (подготовка) (40 ч.)

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

## Вопросы и задания для самостоятельной работы (очно-заочная форма обучения)

### Всего часов самостоятельной работы (94 ч.)

Вид СРС: Выполнение индивидуального задания (54 ч.)

Выполнение индивидуального задания предусматривает описание и расчет необходимого комплекса мероприятий по заданию преподавателя.

Вид СРС: Доклад, сообщение (подготовка) (40 ч.)

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

### 7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

## 8. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

### 8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Разделы дисциплины
УК-10	1 курс, Второй семестр	Зачет	Раздел 1: Качество продукции как экономическая категория.
ПК-6 УК-2	1 курс, Второй семестр	Зачет	Раздел 2: Методологические основы управления качеством.
ПК-3	1 курс, Второй семестр	Зачет	Раздел 3: Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество.

### 8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

Базовый уровень:

Пороговый уровень:

Уровень ниже порогового:

Уровень сформированности	Шкала оценивания для промежуточной аттестации
--------------------------	---

компетенции	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет
Повышенный	5 (отлично)	зачтено
Базовый	4 (хорошо)	зачтено
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	не зачтено

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

### 8.3. Типовые вопросы, задания текущего контроля

Раздел 1: Качество продукции как экономическая категория

УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

1. Предмет и объекты изучения курса «Управление качеством». Связь с другими учебными дисциплинами.
2. Цели и задачи курса «УК». Терминология курса «УК».
3. Система методов, применяемых в управлении качеством продукции
4. Сущность и роль квалиметрии.
5. Методы квалиметрии и область практического применения квалиметрии
6. Метрология как прикладная наука.

Раздел 2: Методологические основы управления качеством

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

1. Алгоритм определения конкурентоспособности
2. Конкурентоспособность предприятия
3. Статистические методы управления качеством
4. TQM: основные характеристики
5. Отечественный опыт управления качеством. Основные системы управления качеством.

ПК-6 Способен моделировать бизнес-процессы экономического субъекта

1. Показатели качества продукции и услуг
2. Классификация методов оценки качества.
3. Описание методов оценки качества. Дифференциальный, комплексный и смешанный методы оценки качества. Метод временных оценок качества.
4. Взаимосвязь общего менеджмента и управления качеством
5. Основные этапы развития систем качества.
6. Понятие «конкурентоспособность». Факторы конкурентоспособности

Раздел 3: Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество

ПК-3 Способен подготовить и проводить маркетинговые исследования с использованием комплекса маркетинговых инструментов

1. Цели, принципы и функции стандартизации
2. Цели, функции и значение сертификации
3. Организационно-правовой механизм стандартизации в РФ.
4. Сущность и значение сертификации в системе качества
5. Классификация стандартов. ИСО-9000.
6. Какие методы оценки качества продукции Вы знаете
7. Чем отличается добровольная сертификация от обязательной
8. Как осуществляется сертификация услуг, ее особенности

#### **8.4. Вопросы промежуточной аттестации**

##### **Второй семестр (Зачет, ПК-3, ПК-6, УК-10, УК-2)**

1. Предмет и объекты изучения курса «Управление качеством». Связь с другими учебными дисциплинами
2. Цели и задачи курса «УК». Терминология курса «УК».
3. Система методов, применяемых в управлении качеством продукции
4. Сущность и роль квалиметрии
5. Методы квалиметрии и область практического применения квалиметрии
6. Метрология как прикладная наука
7. Показатели качества продукции и услуг.
8. Классификация методов оценки качества
9. Описание методов оценки качества. Дифференциальный, комплексный и смешанный методы оценки качества. Метод временных оценок качества.
10. Взаимосвязь общего менеджмента и управления качеством
11. Основные этапы развития систем качества
12. Основные этапы развития систем качества
13. Алгоритм определения конкурентоспособности
14. Конкурентоспособность предприятия
15. Цели, принципы и функции стандартизации
16. Функции и задачи стандартизации
17. Организационно-правовой механизм стандартизации в РФ
18. Государственное регулирование процессов управления качеством
19. Классификация стандартов. ИСО-9000.
20. Статистические методы управления качеством
21. Цели, функции и значение сертификации
22. Сущность и значение сертификации в системе качества
23. Системы и модели управления качеством.
24. TQM: основные характеристики
25. Отечественный опыт управления качеством. Основные системы управления качеством.

#### **8.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **9. Перечень учебной литературы**

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: лабораторный практикум для студентов, обучающихся по специальности "Экономическая безопасность", сост. Абашева О. В. - Ижевск: , 2016. - 9 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=19079>
2. Кордонская И. Б. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов, изучающих дисциплину "Управление качеством"], - Самара: ПГУТИ, 2017. - 99 с. - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/641673/info>
3. Шумилова И. Ш. Управление качеством и сертификация услуг общественного питания [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению курсовых работ для студентов, обучающихся по направлению «Технология продукции и организация общественного питания» всех форм обучения, - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2019. - 46 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=26892>
4. Щепеткина И. В. Правовые основы управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие, - Екатеринбург: УГЛТУ, 2019. - 150 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/142581>

5. Стандартизация и подтверждение соответствия сельскохозяйственной продукции [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению лабораторных, практических занятий и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки «Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции» (уровень бакалавриата), сост. Хардина Е. В., Вострикова С. С. - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2020. - 87 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=39720>; <https://e.lanbook.com/reader/book/158584/#1>; <https://lib.rucont.ru/efd/736390/info>

#### 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. <http://ebs.rgazu.ru> - Электронно-библиотечная система (ЭБС) ФГБОУ ВО РГАЗУ "AgriLib"
2. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
3. <http://mcx.ru/> - Официальный сайт Министерства сельского хозяйства Российской Федерации

#### 11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

Перед изучением дисциплины студенту необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, изучить перечень рекомендуемой литературы, приведенной в рабочей программе дисциплины. Для эффективного освоения дисциплины рекомендуется посещать все виды занятий в соответствии с расписанием и выполнять все домашние задания в установленные преподавателем сроки. В случае пропуска занятий по уважительным причинам, необходимо получить у преподавателя индивидуальное задание по пропущенной теме. Полученные знания и умения в процессе освоения дисциплины студенту рекомендуется применять для решения задач, не обязательно связанных с программой дисциплины. Владение компетенциями дисциплины в полной мере будет подтверждаться Вашим умением ставить конкретные задачи, выявлять существующие проблемы, решать их и принимать на основе полученных результатов оптимальные решения. Основными видами учебных занятий для студентов по учебной дисциплине являются: занятия лекционного типа, занятия семинарского типа и самостоятельная работа студентов.

Формы работы	Методические указания для обучающихся
Лекционные занятия	<p>Работа на лекции является очень важным видом деятельности для изучения дисциплины, т.к. на лекции происходит не только сообщение новых знаний, но и систематизация и обобщение накопленных знаний, формирование на их основе идейных взглядов, убеждений, мировоззрения, развитие познавательных и профессиональных интересов.</p> <p>Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п.</p> <p>Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, нетбук и т.п.).</p>

	<p>Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор, в том числе нормативно-правовые акты соответствующей направленности. По результатам работы с конспектом лекции следует обозначить вопросы, термины, материал, который вызывают трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.</p> <p>Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы.</p>
<p>Лабораторные занятия</p>	<p>При подготовке к занятиям и выполнении заданий студентам следует использовать литературу из рекомендованного списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.</p> <p>Перед каждым занятием студент изучает план занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на занятие материалу.</p> <p>Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию и выполнению домашних заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработать конспект лекций;</li> <li>- проанализировать литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);</li> <li>- изучить решения типовых задач (при наличии);</li> <li>- решить заданные домашние задания;</li> <li>- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.</li> </ul> <p>В конце каждого занятия типа студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на занятии семинарского типа или на индивидуальные консультации.</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.</p> <p>Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, рекомендуемой литературы; подготовку к занятиям семинарского типа в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время занятий.</p> <p>Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на занятиях лекционного типа, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на занятиях семинарского типа, контроль знаний студентов.</p> <p>Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.</p> <p>Помимо самостоятельного изучения материалов по темам к самостоятельной работе обучающихся относится подготовка к практическим занятиям, по результатам которой представляется отчет преподавателю и проходит собеседование.</p>

	<p>При самостоятельной подготовке к практическому занятию обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организует свою деятельность в соответствии с методическим руководством по выполнению практических работ;</li> <li>- изучает информационные материалы;</li> <li>- подготавливает и оформляет материалы практических работ в соответствии с требованиями.</li> </ul> <p>В результате выполнения видов самостоятельной работы происходит формирование компетенций, указанных в рабочей программы дисциплины (модуля).</p>
<p>Практические занятия</p>	<p>Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Ими могут быть: выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), занятия-конкурсы и т.д. При устном выступлении по контрольным вопросам семинарского занятия студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект формируемых компетенций.</p> <p>По окончании семинарского занятия обучающемуся следует повторить выводы, полученные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого обучающемуся в течение семинара следует делать пометки. Более того, в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала обучающемуся следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.</p> <p>При подготовке к занятиям студентам следует использовать литературу из рекомендованного списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.</p> <p>Перед каждым занятием студент изучает план занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на занятие материалу.</p> <p>Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию и выполнению домашних заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработать конспект лекций;</li> <li>- проанализировать литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);</li> <li>- изучить решения типовых задач (при наличии);</li> <li>- решить заданные домашние задания;</li> <li>- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.</li> </ul> <p>В конце каждого занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на занятии или на индивидуальные консультации.</p>

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию обучающегося задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Перечень информационных технологий**

Информационные технологии реализации дисциплины включают

### **12.1 Программное обеспечение**

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. По подписке для учебного процесса. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Paint. Графический редактор в составе Microsoft Windows. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы.

### **12.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.



### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

#### Оснащение аудиторий

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории
2. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (практических занятий). Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории
4. Помещение для самостоятельной работы. Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.