

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИЖЕВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе:
/П.Б. Акмаров/
" 22 " 03 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Управление качеством»

Направление подготовки: «Менеджмент»

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения - очная, заочная

Ижевск 2016

Оглавление

- 1 Наименование дисциплины (модуля)
 - 1.1 Цели и задачи дисциплины
 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
 - 3 Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
 - 4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
 - 5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий
 - 5.1 Содержание дисциплины
 - 5.1.1 Структура дисциплины (очная форма обучения)
 - 5.1.2 Структура дисциплины (заочная форма обучения)
 - 5.1.3 Матрица формируемых дисциплиной компетенций
 - 5.1.4 Содержание разделов дисциплины (модуля)
 - 5.2 Содержание практических и семинарских занятий
 - 5.2.1 Практические занятия
 - 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
 - 6.1 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля
 - 6.1.1 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля (очная форма обучения)
 - 6.1.2 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля (заочная форма обучения)
 - 6.2 Методическое обеспечение для аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы
 - 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
 - 8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 8.1 Основная литература
 - 8.2 Дополнительная литература
 - 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)
 - 10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
 - 11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
 - 12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
- Приложение 1
Лист регистрации изменений и дополнений

1 Наименование дисциплины (модуля) «Управление качеством»

1.1 Цели и задачи дисциплины

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

В задачи дисциплины входит:

- изучение эволюции и многоаспектности категории «качество»;
- 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;
- изучение процессов жизненного цикла продукции и государственного регулирования в системе менеджмента качества;
- освоение статистических методов контроля качества;
- формирование навыков использования методов и инструментов управления качеством;
- формирование практических подходов по обеспечению эффективного функционирования и совершенствованию систем качества

Для освоения курса студенту необходимо ознакомиться с действующими законодательными актами, нормативными документами, связанными с вопросами обеспечения качества товаров и услуг, усвоить количественные методы оценки качества, познакомиться с международным опытом, понять механизм принятия решений в процессе управления качеством товаров.

Для студентов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" особое внимание нужно уделить изучению вопросов в области управления качеством, связанных со спецификой будущей профессиональной деятельности. К их числу можно отнести:

- совершенствование деятельности промышленных и коммерческих предприятий в результате проведения единой политики, направленной на достижение конкурентоспособности отечественной продукции;

- особенности отечественной и международной практики сертификации продукции и услуг;

- анализ качества деятельности предприятий промышленности и сферы товарного обращения;

- повышение качества договорных отношений, в т.ч. на основе совершенствования механизмов взаимодействия с поставщиками.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть основными требованиями, характеризующими профессиональную деятельность бакалавров.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе освоения дисциплины студент осваивает и развивает следующие компетенции:

Владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности – ПК-3;

Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений – ПК-8.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Иметь представление об общетеоретических положениях деятельности в области качества; об управлении системами качества; основах квалитетрии; навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности оценке эффективности в процессе принятия решений в области управления качеством. Знать: теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации; теоретические и практические подходы к оформлению решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организацион-

ных изменений. Уметь: ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности; анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию. Владеть: навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

2.1 Перечень компетенций

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации	ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности	навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	теоретические и практические подходы к оформлению решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию	навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

3 Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» включена в вариативную часть.

В ходе изучения дисциплины большое внимание уделяется аспектам, связанным с методологическими особенностями дисциплины, которые носят собирательный, меж-дисциплинарный и прикладной характер.

Эти особенности заключаются в следующем:

во-первых, основой дисциплины является современная теория и практика управления качеством (понятийный аппарат, методология);

во-вторых, дисциплина использует категории, понятия и методы других отраслей знаний и учебных дисциплин (философии, экономической теории, информатики и математики и др.);

в-третьих, изложение дисциплины базируется на нормативных документах и обширной информационной базе.

Организация изучения дисциплины предусматривает чтение лекций, проведение практических занятий, самостоятельную работу студентов по темам дисциплины.

«Управление качеством» как учебная дисциплина в системе подготовки экономистов связана с дисциплинами учебного плана:

в теоретико-методологическом направлении – с «Философией», «Макроэкономикой», «Микроэкономикой»,

в направлении, обеспечивающим изучение количественных форм экономических явлений и процессов – со «Статистикой», «Бухгалтерским финансовым учетом», «Информационными системами в экономике»,

в направлении, обеспечивающим связь и взаимосвязь экономических процессов внутри предприятия - с «Комплексным экономическим анализом хозяйственной деятельности», «Организацией сельскохозяйственного производства», «Прогнозированием и планированием», «Менеджментом», «Маркетингом».

Содержательно-логические связи дисциплины (модуля) «Управление качеством»

Содержательно-логические связи	
название учебных дисциплин (модулей), практик	
на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
Философия История Русский язык и культура речи Теория организации	Маркетинг Организация предпринимательской деятельности Управление бизнес-проектами Стратегический менеджмент

4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость составляет 3зач.ед. (108 часа). Из них 40 часов – аудиторная работа, 68 часов – самостоятельная (внеаудиторная), зачет.

Вид учебной работы, часов	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	2	1
1.Аудиторная работа, всего:	40	8
Лекции	20	4 4

Практические занятия	20	
2.Самостоятельная работа студентов (СРС):	68	96
-рефераты - контрольная работа -самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала, учебников и учебно-методических пособий, подготовка к практическим занятиям и пр.)	68	96
Промежуточная аттестация: зачет		4
Общая трудоемкость дисциплины	108	108

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

5.1.1 Структура дисциплины

№ п/п	Семестр	Недели семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам) КРС
				всего	лекция	семинары	лаб. занятия	практические	СРС	
1	2	1	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория	32	4			4	24	2
		1	Предмет, метод, цели и задачи курса.	8	1			1	6	
		1	Пирамида качества	8	1			1	6	Экспресс-опрос на лекции
		2	Факторы, влияющие на качества	8	1			1	6	Экспресс-опрос на лекции
		2	Государственное регулирование качества продукции	8	1			1	6	Проверочная работа
2	2	3	Модуль 2. Методологические основы управления качеством	44	10			10	24	2
			Методика оценки качества продукции	6	2			2	2	
		3	Контроль качества продукции и технологических процессов	5	2			2	4	
		4	Система управления качеством продукции	6	1			1	4	
		4	Взаимосвязь качества и цены продукции	4	1			1	2	Экспресс-опрос на лекции
		5	Функции управления качеством	4	1			1	2	

		5	Методы управления качеством	4	1			1	2	
		6	Этапы создания СМК на предприятии	6	1			1	4	Экспресс-опрос на лекции
		6	Международный опыт обеспечения качества продукции	5	1			1	4	Тестирование
3	2	7	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество	32	6			6	20	2
		7	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	6	1			1	4	
		7	Государственная система стандартизации	8	2			2	4	Письменный опрос
		8	Межотраслевые системы стандартизации	6	1			1	4	
		8	Управление затратами на качество	8	2			2	4	Тестирование (допуск к зачету)
			Промежуточная аттестация							Зачет
	Итого			108	20			20	68	

5.1.2 Структура дисциплины (ФЗО)

№ п/п	Семестр	Недели семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам) КРС
				всего	лекция	практические занятия	семинары	СРС		
1	8	1	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория	32	1	1			32	
	8	1	Предмет, метод, цели и задачи курса.	8	0,25	0,25			8	
	8	1	Пирамида качества	8	0,25	0,25			8	Экспресс-опрос на лекции
	8	1	Факторы, влияющие на качества	8	0,25	0,25			8	Экспресс-опрос на лекции
	8	1	Государственное регулирование качества продукции	8	0,25	0,25			8	Проверочная работа
2	8	3	Модуль 2. Методологические основы управления качеством	44	2	2			40	2
			Методика оценки качества продукции	6	0,25	0,25			5	
	8	3	Контроль качества продукции и технологических процессов	5	0,25	0,25			5	
	8	4	Система управления качеством продукции	6	0,25	0,25			5	
	8	4	Взаимосвязь качества и цены продукции	4	0,25	0,25			5	Экспресс-опрос на лекции
	8	5	Функции управления качеством	4	0,25	0,25			5	
	8	5	Методы управления качеством	4	0,25	0,25			5	

	8	6	Этапы создания СМК на предприятии	6	0,25	0,25		5	Экспресс-опрос на лекции
	8	6	Международный опыт обеспечения качества продукции	5	0,25	0,25		5	Тестирование
3	8	7	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество	32	1	1		32	
	8	7	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	6	0,25	0,25		8	
	8	7	Государственная система стандартизации	8	0,25	0,25		8	Письменный опрос
	8	8	Межотраслевые системы стандартизации	6	0,25	0,25		8	
	8	8	Управление затратами на качество	8	0,25	0,25		8	Тестирование (допуск к зачету)
			Промежуточная аттестация	4					зачет
Итого				108	4	4		96	

4.2.3 Матрица формируемых дисциплиной компетенций

Разделы и темы дисциплины	Кол-во часов		Компетенции		
	очное	заочное	ПК-3	ПК-8	общее количество компетенций
Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория	32	32	×		1
Модуль 2. Методологические основы управления качеством	44	32	×	×	2
Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество	32	40		×	1
Итого контроль		4			
Итого	108	108			2

4.2.4 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№	Название раздела	Содержание раздела в дидактических единицах
Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория		
1	Предмет, метод, цели и задачи курса.	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".
2	Пирамида качества	Сложность, противоречивость, многофакторность и динамичность понятия «качество»; четыре основных уровня качества.
3	Факторы, влияющие на качество	Классификация факторов внутренней и внешней среды (непосредственного и опосредованного значения), влияющих на качество.
4	Государственное регулирование качества продукции	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.
Модуль 2. Методологические основы управления качеством		
7	Методика оценки качества продукции	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.
8	Контроль качества продукции и технологических процессов	Контроль качества продукции, его виды. Дефекты продукции: видимые (явные), скрытые, устранимые и неустраняемые. 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.
9	Система управления качеством продукции	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.
10	Взаимосвязь качества и цены продукции	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.
11	Функции управления качеством	Структура и содержание функций управления качеством. Общие, частные и специальные функции управления качеством.

12	Методы управления качеством	Экономические, административные, социально-психологические и технико-технологические методы управления качеством.
13	Этапы создания СМК на предприятии	Рассмотрение алгоритма реализации основных этапов внедрения СМК.
14	Международный опыт обеспечения качества продукции	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.
Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество		
15	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	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.
16	Государственная система стандартизации	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.
17	Межотраслевые системы стандартизации	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.
18	Управление затратами на качество	Управление затратами на качество. Эффективность управления качеством.

4.3 Содержание практических и семинарских занятий

4.3.1 Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория		4
1	Предмет и задачи курса “Управление качеством”	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое качество товара? 2. Что такое качество услуги (на примере)? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что понимается под качеством продукции? 2. Как влияет улучшение качества продукции на эффективность производства и бизнеса? 3. Обеспечение и сохранение качества продукции на всех этапах жизненного цикла товаров. 	1
2	Государственное регулирование качества продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как государство и по какой технологии отреагирует на некачественную продукцию производителя? 2. Что будет, если некачественная продукция продолжает поступать потребителя? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие законодательные и нормативные акты Правительства РФ направлены на обеспечение качества продукции? 2. Как гарантируется право потребителей товаров и услуг в РФ? 3. Как осуществляется контроль за соблюдением требований по обеспечению качества продукции? 4. Как обеспечивается качество и безопасность пищевых продуктов? 	1
3	Методика оценки качества продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С чего начинается оценка качества продукции? 2. Как конкретно осуществить оценку качества продукции? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое уровень качества продукции? 2. Как осуществляется формирование группы аналогов? 3. Что такое базовый образец? Как происходит выделение базовых образцов из группы аналогов? 4. Какие методы оценки качества продукции Вы знаете? 5. С помощью какого метода оценивается качество технологического процесса? 	2
4	Модуль 2. Методологические основы управления качеством		10
4	Контроль качества продукции и технологических процессов	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем отличие текущего контроля качества от приёмочного? 2. Что делать, чтобы предупредить выпуск некачественной продукции? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p>	2

		<p>тов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие виды контроля качества продукции Вы знаете? 2. Назовите различные градации продукции по качеству? 3. Как осуществляются контрольные испытания готовой продукции? 4. Чем занимается описательная статистика по вопросам управления качеством? 5. Как происходит регулирование технологических процессов? 6. Опишите последовательность организации приемочного контроля качества товаров. 	
5	Методика оценки качества продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С чего начинается оценка качества продукции? 2. Как конкретно осуществить оценку качества продукции? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Что такое уровень качества продукции? 7. Как осуществляется формирование группы аналогов? 8. Что такое базовый образец? Как происходит выделение базовых образцов из группы аналогов? 9. Какие методы оценки качества продукции Вы знаете? 10. С помощью какого метода оценивается качество технологического процесса? 	2
6	Контроль качества продукции и технологических процессов	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем отличие текущего контроля качества от приёмочного? 2. Что делать, чтобы предупредить выпуск некачественной продукции? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Какие виды контроля качества продукции Вы знаете? 8. Назовите различные градации продукции по качеству? 9. Как осуществляются контрольные испытания готовой продукции? 10. Чем занимается описательная статистика по вопросам управления качеством? 11. Как происходит регулирование технологических процессов? 12. Опишите последовательность организации приемочного контроля качества товаров. 	1
7	Система управления качеством продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Без чего управление качеством на предприятии не даст положительных результатов? 2. В чём отличие «спирали» от «петли» качества? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что понимается под механизмом управления качеством продукции? 2. Как Вы понимаете системный подход в управлении 	1

		<p>качеством продукции?</p> <p>3. Что такое “петля качества”, ее элементы?</p> <p>4. Перечислите основные функции управления качеством продукции на различных стадиях жизненного цикла товаров.</p>	
8	Взаимосвязь качества и цены продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. В каком случае качественная продукция на рынке сбыта становится дешевле?</p> <p>2. Почему качественная продукция дороже?</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Какие качественные параметры следует учитывать при формировании цены продукции?</p> <p>2. Как учитывается качество товаров в системе договорных отношений?</p> <p>3. Что такое базовая цена и как она изменяется при учете качественных параметров?</p>	1
9	Этапы создания СМК на предприятии	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Как японцы обеспечивают качество автомобилей?</p> <p>2. Влияние конкуренции на качество продукции.</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Какие системы управления качеством (отечественные и зарубежные) Вы знаете?</p> <p>2. Чем отличаются отечественные стандарты КС УКП от международных стандартов серии ИСО-9000.</p> <p>3. В какой последовательности осуществляются работы по внедрению стандартов МС ИСО-9000?</p>	1
10	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество		6
10	Сертификация продукции и услуг	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. В чём разница для потребителя, если приобрёл несертифицированную продукцию?</p> <p>2. Кому и зачем нужна сертификация продукции?</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Что такое сертификация, ее виды?</p> <p>2. Чем отличается добровольная сертификация от обязательной?</p> <p>3. Как осуществляется сертификация услуг, ее особенности?</p> <p>4. Какова ответственность за нарушение правил сертификации в РФ?</p>	2
11	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Что такое стандартизация продукции?</p> <p>2. Можно обойтись без стандартизации продукции и когда?</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p>	2

		<p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С какой целью осуществляется стандартизация? 2. Какие виды нормативных документов по стандартизации Вы знаете? 3. В какой последовательности осуществляется оценка экономической эффективности стандартизации? 	
12	Государственная система стандартизации	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зачем нужна стандартизация продукции? 2. Кому и что она даёт? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте характеристику действующей системы стандартизации в Российской Федерации. 2. В чем состоит отличие стандартов разных уровней? 3. Как осуществляется государственный надзор за стандартами? 	2
		Тестирование	

4.3.2 Практические занятия (ФЗО)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория		1
1	Предмет и задачи курса “Управление качеством”	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое качество товара? 2. Что такое качество услуги (на примере)? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Что понимается под качеством продукции? 5. Как влияет улучшение качества продукции на эффективность производства и бизнеса? 6. Обеспечение и сохранение качества продукции на всех этапах жизненного цикла товаров. 	0,25
2	Государственное регулирование качества продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как государство и по какой технологии реагирует на некачественную продукцию производителя? 2. Что будет, если некачественная продукция продолжает поступать потребителю? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Какие законодательные и нормативные акты Правительства РФ направлены на обеспечение качества продукции? 6. Как гарантируется право потребителей товаров и услуг в РФ? 7. Как осуществляется контроль за соблюдением требований по обеспечению качества продукции? 8. Как обеспечивается качество и безопасность пищевых 	0,25

		продуктов?	
3	Методика оценки качества продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С чего начинается оценка качества продукции? 2. Как конкретно осуществить оценку качества продукции? Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Что такое уровень качества продукции? 12. Как осуществляется формирование группы аналогов? 13. Что такое базовый образец? Как происходит выделение базовых образцов из группы аналогов? 14. Какие методы оценки качества продукции Вы знаете? 15. С помощью какого метода оценивается качество технологического процесса? 	0,25
4	Модуль 2. Методологические основы управления качеством		2
4	Контроль качества продукции и технологических процессов	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем отличие текущего контроля качества от приёмочного? 2. Что делать, чтобы предупредить выпуск некачественной продукции? Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Какие виды контроля качества продукции Вы знаете? 14. Назовите различные градации продукции по качеству? 15. Как осуществляются контрольные испытания готовой продукции? 16. Чем занимается описательная статистика по вопросам управления качеством? 17. Как происходит регулирование технологических процессов? 18. Опишите последовательность организации приемочного контроля качества товаров. 	0,25
5	Методика оценки качества продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С чего начинается оценка качества продукции? 2. Как конкретно осуществить оценку качества продукции? Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Что такое уровень качества продукции? 17. Как осуществляется формирование группы аналогов? 18. Что такое базовый образец? Как происходит выделение базовых образцов из группы аналогов? 19. Какие методы оценки качества продукции Вы знаете? 20. С помощью какого метода оценивается качество технологического процесса? 	0,25
6	Контроль качества продукции и технологических процессов	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем отличие текущего контроля качества от приёмочного? 2. Что делать, чтобы предупредить выпуск некачественной продукции? Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов. 	0,25

		<p>тов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>19. Какие виды контроля качества продукции Вы знаете?</p> <p>20. Назовите различные градации продукции по качеству?</p> <p>21. Как осуществляются контрольные испытания готовой продукции?</p> <p>22. Чем занимается описательная статистика по вопросам управления качеством?</p> <p>23. Как происходит регулирование технологических процессов?</p> <p>24. Опишите последовательность организации приемочного контроля качества товаров.</p>	
7	Система управления качеством продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Без чего управление качеством на предприятии не даст положительных результатов?</p> <p>2. В чём отличие «спирали» от «петли» качества?</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>5. Что понимается под механизмом управления качеством продукции?</p> <p>6. Как Вы понимаете системный подход в управлении качеством продукции?</p> <p>7. Что такое «петля качества», ее элементы?</p> <p>8. Перечислите основные функции управления качеством продукции на различных стадиях жизненного цикла товаров.</p>	0,25
8	Взаимосвязь качества и цены продукции	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. В каком случае качественная продукция на рынке сбыта становится дешевле?</p> <p>2. Почему качественная продукция дороже?</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>4. Какие качественные параметры следует учитывать при формировании цены продукции?</p> <p>5. Как учитывается качество товаров в системе договорных отношений?</p> <p>6. Что такое базовая цена и как она изменяется при учете качественных параметров?</p>	0,25
9	Этапы создания СМК на предприятии	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Как японцы обеспечивают качество автомобилей?</p> <p>2. Влияние конкуренции на качество продукции.</p> <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>4. Какие системы управления качеством (отечественные и зарубежные) Вы знаете?</p> <p>5. Чем отличаются отечественные стандарты КС УКП от международных стандартов серии ИСО-9000.</p> <p>6. В какой последовательности осуществляются работы по внедрению стандартов МС ИСО-9000?</p>	0,25
10	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на каче-		1

СТВО			
10	Сертификация продукции и услуг	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чём разница для потребителя, если приобрёл несертифицированную продукцию? 2. Кому и зачем нужна сертификация продукции? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Что такое сертификация, ее виды? 6. Чем отличается добровольная сертификация от обязательной? 7. Как осуществляется сертификация услуг, ее особенности? 8. Какова ответственность за нарушение правил сертификации в РФ? 	0,25
11	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое стандартизация продукции? 2. Можно обойтись без стандартизации продукции и когда? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. С какой целью осуществляется стандартизация? 5. Какие виды нормативных документов по стандартизации Вы знаете? 6. В какой последовательности осуществляется оценка экономической эффективности стандартизации? 	0,25
12	Государственная система стандартизации	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зачем нужна госстандартизация продукции? 2. Кому и что она даёт? <p>Проверка выполнения самостоятельной работы студентов по решению расчетных задач и подготовке рефератов.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Дайте характеристику действующей системы стандартизации в Российской Федерации. 5. В чем состоит отличие стандартов разных уровней? 6. Как осуществляется государственный надзор за стандартами? 	0,25
		Тестирование	

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Абашева, О. В. Управление качеством : учебное пособие по дисциплине "Менеджмент" профиль "Менеджмент организации" / О. В. Абашева. - Ижевск, 2013

<http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&download=1&id=13820>

5.1 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля
5.1.1 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля
(очная форма обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория			
1	Предмет, метод, цели и задачи курса.	6	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	
2	Пирамида качества	6	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
3	Факторы, влияющие на качества	6	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	
4	Государственное регулирование качества продукции	6	Работа с учебной литературой, подготовка выводов.	Проверка знаний во время практических занятий
5	Модуль 2. Методологические основы управления качеством			
5	Методика оценки качества продукции	2	Решение задач по теме	Проверочная работа
6	Контроль качества продукции и технологических процессов	4	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по таблицам рабочей тетради. Подготовка материалов по курсовой работе	Экспресс-опрос на лекции
7	Система управления качеством продукции	4	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по теме	Проверка знаний во время практических занятий
8	Взаимосвязь качества и цены продукции	2	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по теме	Проверка заданий во время практических занятий
9	Функции управления качеством	2	Работа с учебной литературой, подготовка выводов	Проверка знаний во время практических занятий
10	Методы управления качеством	2	Работа с учебной литературой, доклады по теме	Проверка заданий
11	Этапы создания СМК на предприятии	4	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по вопросам	Проверка знаний во время практических занятий
12	Международный опыт обеспечения качества продукции	4	Работа с учебной литературой, подготовка ответов по вопросам зачета	Тестирование
13	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество			
13	Сертификация продукции и услуг	4	Работа с учебной литературой, по теме	Проверка заданий
14	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	4	Работа с учебной литературой, по теме	Предварительная проверка знаний
15	Государственная система стандартизации	4	Работа с учебной литературой, по теме	Проверка знаний во время практических занятий
16	Сертификация продукции и услуг	4	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по теме	Тестирование (допуск к экзамену)
	Подготовка к зачету			

Примечание.

1. Абашева, О. В. Управление качеством : учебное пособие по дисциплине "Менеджмент" профиль "Менеджмент организации" / О. В. Абашева. - Ижевск, 2013
<http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&download=1&id=13820>

5.1.2 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля (заочная форма обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория 30 час			
1	Предмет, метод, цели и задачи курса.	7,5	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	
2	Пирамида качества	7,5	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	Экспресс-опрос на лекции
3	Факторы, влияющие на качества	7,5	Работа с учебной литературой, подготовка к лекции	
4	Государственное регулирование качества продукции	7,5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов.	Проверка знаний во время практических занятий
5	Модуль 2. Методологические основы управления качеством 40 час			
5	Методика оценки качества продукции	5	Решение задач по теме	Проверочная работа
6	Контроль качества продукции и технологических процессов	5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по таблицам рабочей тетради. Подготовка материалов по курсовой работе	Экспресс-опрос на лекции
7	Система управления качеством продукции	5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по теме	Проверка знаний во время практических занятий
8	Взаимосвязь качества и цены продукции	5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по теме	Проверка заданий во время практических занятий
9	Функции управления качеством	5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов	Проверка знаний во время практических занятий
10	Методы управления качеством	5	Работа с учебной литературой, доклады по теме	Проверка заданий
11	Этапы создания СМК на предприятии	5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по вопросам	Проверка знаний во время практических занятий
12	Международный опыт обеспечения качества продукции	5	Работа с учебной литературой, подготовка ответов по вопросам зачета	Тестирование
13	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество 30 час.			
13	Сертификация продукции и услуг	7,5	Работа с учебной литературой, по теме	Проверка заданий

14	Общая характеристика стандартизации и ее методические основы	7,5	Работа с учебной литературой, по теме	Предварительная проверка знаний
15	Государственная система стандартизации	7,5	Работа с учебной литературой, по теме	Проверка знаний во время практических занятий
16	Сертификация продукции и услуг	7,5	Работа с учебной литературой, подготовка выводов по теме	Тестирование (допуск к экзамену)
	Подготовка к зачету			

5.2 Перечень вопросов для компьютерного тестирования

ТЕСТЫ

Необходимо выбрать все правильные ответы:

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. *Государственным стандартом*
4. Государственными исполнительными органами

2. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества
2. *Главного механика*
3. Главного технолога

3. При построении контрольных карт используются выборки не менее:

1. 100 единиц
2. 50 единиц
3. 20 единиц
4. *4 -5 единиц*

4. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

1. Технического контроля
2. *Кадров*
3. Главного технолога
4. Финансовый

5. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

1. Да
2. *Нет*
3. Не знаю

6. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

1. *Методологию непрерывного совершенствования.*
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

7. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:

1. 1924
2. 1951
3. 1960
4. 1974
5. 1987

8. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

9. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

1. Системе менеджмента качества
2. Качеству продукции
3. Качеству услуг

10. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

11. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

12. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
2. Минимизировать количество поставщиков
3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

13. Работу по улучшению осуществляют:

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудники отдела качества

14. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

15. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

16. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
2. *О стабильности качественных показателей продукции производителя*
3. Не правильного ответа

17. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

19. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002

20. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов
2. *Нормативным перечнем Госстандартом России*
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

21. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3
2. 9
3. 11
4. 16

22. Схемы сертификации продукции различаются:

1. *Уровнем проводимых испытаний*
2. *Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля*
3. Количеством оформляемых документов
4. *Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства*

23. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. *Безотказности*
2. *Долговечности*
3. *Ремонтопригодности*
4. *Сохраняемости продукции*

25. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. *При эксплуатации или потреблении продукции*
3. Нет правильного ответа

24. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. *Цены и тарифы по сертификации*

2. *Правила и процедуры сертификации*
3. *Правила признания зарубежных сертификатов*

25. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

26. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

27. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. *Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия*
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

28. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. *Главного технолога*
4. Технического контроля

29. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. *Величины рассеивания контролируемого параметра*
3. Не правильного ответа

30. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. *Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.*
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

31. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. *Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.*

32. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. *Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.*
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и производителя.

33. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. *Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.*

34. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. *Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.*
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

35. Методология TQM предполагает:

1. *Жесткую ориентацию на потребителя.*
2. Маркетинг по изучению качества.
3. *Высокий менеджмент качества.*
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

36. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. *Планирование, анализ, контроль.*
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

37. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система "нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. *Конкуренция качества.*

38. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. *Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.*
2. *Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.*
3. *Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников*
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

39. Качество фирмы - это:

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. *Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.*

40. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

1. Общую динамику сертификации систем качества.
2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
3. *Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.*
4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

41. Этапы петли качества:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. *Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.*
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

42. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

1. Тщательное контролирование производственного процесса.
2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
3. Сертификация системы качества.
4. *Исключение случайных изменений качества продукции.*

43. Сертификат – это:

1. Установление соответствия.
2. Государственный стандарт качества продукта.
3. Государственный стандарт качества процесса.
4. *Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.*

44. Сертификация производится в сферах:

1. Законодательной и добровольной.
2. В системе сертификации третьей стороны.
3. Добровольной и самостоятельной предприятием.
4. Обязательной, международной.

45. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. *Затраты на ее освоение.*
2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
3. Прибыль от внедрения новой продукции.
4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

46. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:

1. Формальных методов.
2. *Неформальных и графических методов.*
3. Методов количественного анализа.

4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.

47. При сертификации продукции выдают:

1. Сертификат происхождения
2. Сертификат подлинности
3. Гигиенический сертификат
4. *Сертификат соответствия*
5. Сертификат качества

48. При сертификации продукции соответствие подтверждают:

1. Первой стороной
2. Второй стороной
3. *Третьей стороной*

49. Третьей стороной при сертификации продукции является:

1. Изготовитель
2. Исполнитель
3. Потребитель
4. *Независимый орган*
5. Заказчик
6. Продавец

50. К продукции относится:

1. *Токарный станок*
2. *Программа расчета прочности детали на ЭВМ*
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорога
5. Наклеивание обоев

51. Качество - это соответствие:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. *Потребности*
5. Скрытым потребностям

52. Понятие качество применимо к объектам:

1. Товары
2. Услуги
3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. *Все перечисленные*

53. Качество – это:

1. *Совокупность свойств*
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

54. Качество объекта определяется:

1. Совокупностью свойств

2. Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу
3. Нет правильного ответа

55. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

1. Характеристика или свойство, присущее объектам
2. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
3. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги

56. Маркировка продукции знаком СЕ означает, что

1. Производитель гарантирует качество продукции
2. Это экологически чистая продукция
3. Продукция отвечает обязательным требованиям Директив ЕС
4. Продукция отвечает обязательным требованиям ИСОМЭК

57. Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:

1. Свидетельство
2. Сертификат
3. Патент
4. Лицензия
5. Справка

58. Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это:

1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту
2. Овеществленный результат процесса производства
3. Результат любого процесса

59. Стандарты ИСО серии 14000 посвящены:

1. Системы менеджмента качества
2. Экологической терминологии
3. Системе экологического менеджмента
4. Способам утилизации опасных и вредных отходов предприятия

60. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. Затраты на ее освоение.
2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
3. Прибыль от внедрения новой продукции.
4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

Шкала оценки

Количество вопросов	Количество верных ответов	Оценка
20	18-20	«отлично»
20	15-18	«хорошо»
20	11-15	«удовлетворительно»
20	0-10	«неудовлетворительно»

5.3 Примеры контрольных работ:

Контрольная работа предназначена для углубления и расширения знаний по дисциплине «Управление качеством».

Контрольная работа выполняется в соответствии с выбранным вариантом, который определяется по последней цифре в номере зачетной книжки (по выбору из вариантов).

1. Понятие качества.
2. Эволюция теоретических концепций о качестве.
3. Сущность квалиметрии.
4. Роль квалиметрии в управлении организацией.
5. Методы квалиметрии.
6. Области практического применения квалиметрии.
7. Метрология как прикладная наука.
8. Система управления качеством: понятия и определения.
9. Факторы обеспечения качества продукции.
10. Показатели качества продукции.
11. Показатели качества услуг.
12. Методы оценки качества продукции.
13. Методы управления качеством.
14. Государственное регулирование процессов управления качеством.
15. Конкурентоспособность и качество продукции, услуг.
16. Конкурентоспособность предприятия.
17. Зависимость спроса от качества продукции.
18. Математические модели управления качеством.
19. Международные стандарты ИСО-9000 в системе управления качеством.
20. Отраслевые стандарты.
21. Региональные стандарты.
22. Статистические методы управления качеством.
23. Статистический анализ факторов качества.
24. Организация контроля качества продукции на предприятиях.
25. Виды контроля (входной, операционный, приемный) качества продукции.
26. Анализ брака и рекламаций.
27. Общественный контроль качества продукции.
28. Сертификация промышленной продукции.
29. Системы сертификации продукции.
30. Нормативы организации сертификации продукции: Законы РФ и РТ.
31. Эффективность управления качеством продукции.
32. Отечественный опыт управления качеством.
33. Зарубежный опыт управления качеством.
34. Региональный опыт управления качеством.
35. Качество жизни как универсальный экономический показатель.

5.4. Перечень заданий к выполнению расчетно-аналитической работы

Задачи

ЗАДАНИЕ 1

Проведите сравнительный анализ качества продукции, выпускаемой Вашей организацией, результаты отобразите в таблице.

Таблица 1- **Оценка уровня качества выпускаемой продукции**

п/п №	Показатели качества	В среднем за 3(5) лет			
		по организа- ции	по району	по УР	по РФ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

ЗАДАНИЕ 2

Выявите факторы внутренней и внешней среды, которые оказывают влияние на уровень качества выпускаемой продукции. Заполните таблицу. Проранжируйте факторы по мере их значимости влияния (от 1 до 10).

Таблица 2 - **Уровень влияния факторов на качество**

п/п №	Факторы внутренней среды	Рейтинг	Факторы внешней среды	Рейтинг
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

ЗАДАНИЕ 3

По результатам таблиц 1 и 2 проанализируйте деятельность своей организации и определите уровень ее подготовленности к выпуску качественной продукции. Заполните таблицу 3 (в столбцах с 3-7 отразите более значимые факторы с 1 по 5 из таблицы 2).

Таблица 3 - **Оценка уровня подготовленности организации к выпуску качественной продукции**

п/п №	Направление деятельности	Показатели, характеризующие качество				
		3	4	5	6	7
1.	2					
1.	Менеджмент					
2.	Производство					
3.	Логистика					
4.	Маркетинг					
5.	Планово-экономическая					
6.	Бухгалтерия					
7.	Информационная					
8.	Материально-техническая					

9.	Прочее					
----	--------	--	--	--	--	--

ЗАДАНИЕ 4

На основании выводов по таблице 3, разработайте комплекс мероприятий и выберите решение по совершенствованию качества из альтернативных вариантов:

- 1) предложите три альтернативных варианта по повышению качества на предприятии и впишите их в верхнюю строчку таблицы;
- 2) проранжируйте предлагаемые варианты по степени важности (от 1 до 3);
- 3) оцените альтернативы с точки зрения их важности для предприятия по 10- бальной системе (1-й бал – наиболее важная альтернатива);
- 4) найдите сумму произведения ранга на оценку по каждой альтернативе. Наименьшая сумма укажет на предпочтительный вариант.

Таблица 4 – Выбор решения по совершенствованию качества (метод Дельфы)

п/п №	Фамилия эксперта	I альтернатива			II альтернатива			III альтернатива		
		ранг	оценка	произ-ведение ранга и оценки	ранг	оценка	произ-ведение ранга и оценки	ранг	оценка	произ-ведение ранга и оценки
1										
2										
3										
4										
5										

ЗАДАНИЕ 5

По данным таблицы 4 определите степень согласованности мнений пяти экспертов.

Таблица 5 – Оценка согласованности мнений экспертов

№ объекта экспертизы	1	2	3	4	5	Сумма рангов	Отклонение от среднего	Квадрат отклонения
1								
2								
3								

- 1) Оцените среднеарифметическое число рангов;
- 2) Оцените сумму квадратов отклонений от среднего;
- 3) Определите значение коэффициента конкордации, показывающего согласованность мнений экспертов:

$$W = \frac{12R}{m^2(n^3 - n)},$$

где R- сумма квадратов отклонений всех оценок рангов каждого объекта экспертизы от среднего значения; m – число экспертов; n – число объектов экспертизы.

Коэффициент конкордации изменяется в диапазоне $0 < W < 1$; 0- полная несогласованность, 1 – полное единодушие.

ЗАДАНИЕ 6

На основании выбранной альтернативы (задание 5), разработайте план- график реализации мероприятий. Отобразите в таблице.

Таблица 6 - План график реализации мероприятий

п/п №	Наименование мероприятия	Период реализации			
		I квар-	II квар-	III квар-	IV квар-

		тал	тал	тал	тал
1					
2					
3					
4					
5					

ЗАДАНИЕ 7

Распределите задачи и зоны ответственности по реализации мероприятий между специалистами организации. Отобразите результат в таблице.

Таблица 7 – **Задачи, исполнители и сроки реализации мероприятий**

п/п №	Исполнители	Задачи	Сроки
1			
2			
3			
4			
5			

ЗАДАНИЕ 8

Разработайте систему мотивации персонала, направленную на повышения качества работ специалистов, реализующих мероприятия. Отобразите в таблице.

Таблица 8 – **Методы мотивации**

п/п №	Методы мотивации		
	экономические	административные	социально-психологические
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

В заключении должен быть представлен общий вывод по проделанной работе.

5.5. Вопросы к зачету

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 квалитметрии.
5. Методы квалитметрии и область практического применения квалитметрии.
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. Понятие «конкурентоспособность». Факторы конкурентоспособности.
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.
26. Американский опыт управления качеством.
27. Японский опыт управления качеством. Кружки качества.
28. Региональный опыт управления качеством.

6 Образовательные технологии

Применение мультимедийного оборудования на лекциях. компьютерных программ MICROSOFTOFFICE, справочно- информационных систем для самостоятельной работы.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
	Л	Неимитационные технологии лекция (проблемная, визуализация и др.), информационное обучение	20
	ПР	Увеличение доли практической работы студента (с акцентом на прикладную работу). Интеграция различных видов деятельности студентов: учебной, научной, практической. Создание условий, максимально приближенных к реальным.	20
Итого			40

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (представлен в приложении 1)

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Электр каталог
2	Управление качеством учебно-	Карпова, Т. Ю., В. А.	Челябинск, 2012.	Все разде-	5	https://lib.rucont.ru/efd/19

	практическое пособие.	Плачкова		лы		9900
3	Управление качеством. Учебное пособие.	А.И. Добрунова, А.Ф. Дорофеев.	Белгород : Изд-во БелГСХА, 2013 .— 295 с. ISBN 978-5-905563-17-1	Все разделы	5	https://lib.rucont.ru/efd/243562
4	Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Поволж. гос. ун-т телекоммуникаций и информатики	И.Б. Кордонская .—	Самара : Изд-во ПГУТИ, 2017 .— 99 с.	Все разделы	5	https://lib.rucont.ru/efd/641673
5	Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие	Д. В. Овсянко .	СПб. : Высшая школа менеджмента, 2011 .— 204 с. : ил. — ISBN 978-5-9924-0061-8 .	Все разделы	5	https://lib.rucont.ru/efd/207759

8.2 Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Источник
1	Управление качеством. Лабораторный практикум. Учебно-методическое пособие	О.В. Абашева	Ижевск: ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2016.	http://portal.izhgsha.ru , электронный каталог библиотеки
2	Всеобщее управление качеством : учеб. пособие	Петухова, Л. В. И др.	Казань : КГТУ, 2010 .— 89 с. — 90 с.	ЭБС Руконт https://rucont.ru/efd/227630
3	Управление качеством : учеб. пособие для вузов	Е.Н. Артемова, Н.Н. Ширшова .	Орел : ОрелГТУ, 2007 .— 105 с. — 102 с.	ЭБС Руконт https://rucont.ru/efd/146336
4	Управление качеством : учеб. пособие для самостоят. работы студентов экон. фак., обучающихся по направлению подготовки дипломиров. специалистов по специальности 080507	А. А. Лукаш	Брянск : БГИТА, 2010 .— 98 с.	ЭБС Руконт https://rucont.ru/efd/225800

	«Менеджмент организации»			
--	--------------------------	--	--	--

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Интернет-портал ФГБОУ ВО «Ижевская ГСХА» (<http://portal/izhgsha.ru>);

Сайт <http://pravo.gov.ru>

Журналы по экономическим наукам - <http://www.medien.ru/ekonomicheskie-zhurnaly#ego1>

Сайт Министерства экономического развития РФ - <http://www.economy.gov.ru/minec/main>

Сайт Министерства экономики УР - <http://economy.udmurt.ru/>

Электронная библиотечная система <http://rucont.ru/> (Руконт);

Бланки документов и унифицированных форм www.blanki.ru;

Бесплатная консультационная служба: оперативная экономико-правовая информация, новые нормативные документы с комментариями и разъяснениями www.akdi.ru;

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Перед изучением дисциплины студенту необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, размещенной на портале и просмотреть основную литературу, приведенную в рабочей программе в разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Книги, размещенные в электронно-библиотечных системах доступны из любой точки, где имеется выход в «Интернет», включая домашние компьютеры и устройства, позволяющие работать в сети «Интернет». Если выявили проблемы доступа к указанной литературе, обратитесь к преподавателю (либо на занятиях, либо через портал академии).

Для изучения дисциплины необходимо иметь чистую тетрадь, объемом не менее 48 листов для выполнения заданий. Перед началом занятий надо бегло повторить материал из курсов предшествующих дисциплин.

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 подойти к преподавателю и получить индивидуальное задание по пропущенной теме.

Полученные знания и умения в процессе освоения дисциплины студенту рекомендуется применять для решения своих задач, не обязательно связанных с программой дисциплины.

Владение компетенциями дисциплины в полной мере будет подтверждаться Вашим умением ставить конкретные задачи по исследованию проблем управления бизнес-процессами и решать их с использованием общих и специальным методов исследований.

Полученные при изучении дисциплины знания, умения и навыки рекомендуется использовать при выполнении курсовых и выпускных квалификационных работ, а также на производственных практиках.

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

Поиск информации в глобальной сети Интернет

Работа в электронно-библиотечных системах

Работа в ЭИОС вуза (работа с порталом и онлайн-курсами в системе moodle.izhgsha.ru)

Мультимедийные лекции

Работа в компьютерном классе

Компьютерное тестирование

При изучении учебного материала используется комплект лицензионного программного обеспечения следующего состава:

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

3. 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.

4. «1С:Предприятие 8 через Интернет для учебных заведений» (<https://edu.1cfresh.com/>) со следующими приложениями: 1С: Бухгалтерия 8, 1С: Управление торговлей 8, 1С:ERP Управление предприятием 2, 1С: Управление нашей фирмой, 1С: Зарплата и управление персоналом. Облачный сервис.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант-Плюс».

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Тип аудитории	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы
Лекции	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: переносной компьютер, проектор, доска, экран.
Практики	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: переносной компьютер, проектор, доска, экран.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы. Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Общее помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

«Управление качеством»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы дисциплины «Управление качеством»

1.1 Паспорт фонда оценочных средств

	Название раздела	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства для проверки знаний (1-й этап) (тесты)	Оценочные средства для проверки умений (2-й этап) (вопросы зачета)	Оценочные средства для проверки владений (навыков) (3-й этап) (практ. задания)
	Модуль 1. Качество продукции как экономическая категория	ПК – 3	Вопросы: 6,7,10,15,17,26,27,33,36,38,39,50,51,52,53,54,56	Задания: 1,2,3,8,-14,18,20,25,28	Задания: 1,2
	Модуль 2. Методологические основы управления качеством	ПК –3, ПК- 8	Вопросы: 1,2,3,4,5,8,9,11-14,19,23,28,29,31-35,37,41-43	Задания: 4-7,19,23,24,26,27	Задания: 3-6,8
	Модуль 3. Сертификация и стандартизация продукции, затраты на качество	ПК-8	Вопросы: 16,20-22,24,25,30,40,44,45,47-49,57-60	Задания: 15-17,21,22	Задания: 7

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе освоения дисциплины студент осваивает и развивает следующие компетенции:

Владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности – ПК-3;

Владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений – ПК-8.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Иметь представление об общетеоретических положениях деятельности в области качества; об управлении системами качества; основах квалиметрии; навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности оценке эффективности в процессе принятия решений в области управления качеством.

Таблица 1.2 – Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы по направлению подготовки 08.03.02 – Менеджмент. Дисциплина «Управление качеством»

Наименование дисциплины	Профессиональные компетенции (ПК)					
	ПК-3			ПК-8		
	этап 1	этап 2	этап 3	этап 1	этап 2	этап 3
Этапы формирования компетенции	Знать	Уметь	Владеть	Знать	Уметь	Владеть

Таблица 1.3 - Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации	ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности	навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	теоретические и практические подходы к оформлению решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию	навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 1.4 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции в соответствии с	Критерии оценивания компетенций на различных	Показатели результатов обучения по уровням освоения материала
-----------------	---	--	---

тенции	ствии с ФГОС ВО	этапах их формирования	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ПК-3	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Знать: Теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации	Теоретические подходы к определению источников обеспечения конкурентного преимущества организации	Теоретические и практические подходы к определению источников обеспечения конкурентного преимущества организации	Теоретические и практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации
		Уметь: Ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности	источники законодательства регламентирующих сферу профессиональной деятельности	ориентироваться в системе законодательства актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности	Принятия решений на основе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности
		Владеть: навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	основами стратегического анализа при разработке обеспечения конкурентоспособности	инструментами стратегического анализа для обеспечения конкурентоспособности	навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	Знать: теоретические и практические подходы к оформлению решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	теоретические подходы к оформлению решений в управлении операционной деятельностью	теоретические и практические подходы к оформлению решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации организационных изменений	теоретические и практические подходы к оформлению решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
		Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые эле-	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их

		элементы и оценивать их влияние на организацию		менты	влияние на организацию
		Владеть: навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	навыками документального оформления решений в управлении операционной деятельностью	навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении организационных изменений	навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

На основании приведенных показателей уровня освоенности компетенций на всех этапах их формирования определяется методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине:

Показателями уровня освоенности компетенций на всех этапах их формирования являются:

1-й этап (уровень знаний):

– Умение отвечать на основные вопросы и тесты на уровне понимания сути – удовлетворительно (3).

- Умение грамотно рассуждать по теме задаваемых вопросов – хорошо (4)

- Умение формулировать проблемы по сути задаваемых вопросов – отлично (5)

2-й этап (уровень умений):

- Умение решать простые задачи с незначительными ошибками - удовлетворительно (3).

- Умение решать задачи средней сложности – хорошо (4).

- Умение решать задачи повышенной сложности, самому ставить задачи – отлично (5).

3-й этап (уровень владения навыками):

- Умение формулировать и решать задачи из разных разделов с незначительными ошибками - удовлетворительно (3).

- Умение находить проблемы, решать задачи повышенной сложности – хорошо (4).

- Умение самому ставить задачи, находить недостатки и ошибки в решениях – отлично (5).

На основании приведенных показателей уровня освоенности компетенций на всех этапах их формирования определяется методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине:

- оценка «удовлетворительно» ставится студенту, посредством (неплохо – однако имеются серьезные недочеты, результаты удовлетворяют минимальным требованиям) овладевшему элементами компетенций «знать», «уметь», «владеть навыками», то есть проявившему знания, умения и владения по основному программному материалу по дисциплине «Уголовное право» в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допускающему неточности в соответствующих ответах на экзамене;

- оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему (хорошо – в целом серьезная работа, но с рядом замечаний, очень хорошо – выше среднего уровня, но с некоторыми недочетами) элементами компетенций «знать», «уметь», «владеть навыками», то есть проявившему полные знания, умения и владения по всему программному материалу по дисциплине «Управление качеством», освоившему основную рекомендуемую литературу, показавшему стабильный характер знаний, умений, навыков и способному к их самостоятельному применению, обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности;

- оценка «отлично» ставится студенту овладевшему (показавшему блестящие результаты с незначительными недочетами) элементами компетенций «знать», «уметь», «владеть навыками», то есть проявившему глубокие знания, всестороннее умение и владение навыками по всему программному материалу по дисциплине «Управление качеством», освоившему основную и дополнительную литературу, показавшему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний, приобретенных умений и навыков.

- оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему (требуется выполнение некоторой дополнительной работы или значительного объема работы, либо повтора курса в установленном порядке, либо основание для отчисления) элементами компетенций «знать», «уметь», «владеть навыками», то есть допустившему существенные проблемы в знаниях, умениях и навыках по основному программному материалу по дисциплине «Управление качеством», допустившему принципиальные ошибки в соответствующих ответах на экзамене, которые не позволяют ему продолжить обучение без дополнительной подготовки по данной дисциплине;

- оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «удовлетворительно» до «отлич-

но»;

- оценка «не зачтено» соответствует критериям оценки «неудовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1 Тестовые задания, необходимые для контроля знаний, умений и навыков студентов по дисциплине «Управление качеством»

ТЕСТЫ

Необходимо выбрать все правильные ответы:

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. *Государственным стандартом*
4. Государственными исполнительными органами

2. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества
2. *Главного механика*
3. Главного технолога

3. При построении контрольных карт используются выборки не менее:

1. 100 единиц
2. 50 единиц
3. 20 единиц
4. *4 -5 единиц*

4. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

1. Технического контроля
2. *Кадров*
3. Главного технолога
4. Финансовый

5. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качеством»

1. Да
2. *Нет*
3. Не знаю

6. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

1. *Методологию непрерывного совершенствования.*
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

7. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:

1. 1924
2. *1951*
3. 1960
4. 1974
5. 1987

8. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

9. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

1. Системе менеджмента качества
2. Качеству продукции
3. Качеству услуг

10. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

11. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

12. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
2. Минимизировать количество поставщиков
3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

13. Работу по улучшению осуществляют:

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудники отдела качества

14. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

15. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

16. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
3. Нет правильного ответа

17. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

19. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002

20. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов
2. *Нормативным перечнем Госстандартом России*
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

21. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3
2. 9
3. 11
4. 16

22. Схемы сертификации продукции различаются:

1. *Уровнем проводимых испытаний*
2. *Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля*
3. Количеством оформляемых документов
4. *Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства*

23. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. *Безотказности*
2. *Долговечности*
3. *Ремонтпригодности*
4. *Сохраняемости продукции*

25. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. *При эксплуатации или потреблении продукции*
3. Нет правильного ответа

24. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. *Цены и тарифы по сертификации*
2. *Правила и процедуры сертификации*
3. *Правила признания зарубежных сертификатов*

25. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

26. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

27. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. *Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия*
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

28. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. *Главного технолога*
4. Технического контроля

29. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. *Величины рассеивания контролируемого параметра*
3. Не правильного ответа

30. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. *Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.*
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

31. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. *Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.*

32. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. *Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.*
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

33. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.

3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. *Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.*

34. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. *Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.*
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

35. Методология TQM предполагает:

1. *Жесткую ориентацию на потребителя.*
2. Маркетинг по изучению качества.
3. *Высокий менеджмент качества.*
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

36. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. *Планирование, анализ, контроль.*
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающей качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

37. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система "нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. *Конкуренция качества.*

38. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. *Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.*
2. *Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.*
3. *Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников*
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

39. Качество фирмы - это:

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. *Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.*

40. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

1. Общую динамику сертификации систем качества.
2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
3. *Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.*

4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

41. Этапы петли качества:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. *Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.*
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

42. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

1. Тщательное контролирование производственного процесса.
2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
3. Сертификация системы качества.
4. *Исключение случайных изменений качества продукции.*

43. Сертификат – это:

1. Установление соответствия.
2. Государственный стандарт качества продукта.
3. Государственный стандарт качества процесса.
4. *Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.*

44. Сертификация производится в сферах:

1. *Законодательной и добровольной.*
2. В системе сертификации третьей стороны.
3. Добровольной и самостоятельной предприятием.
4. Обязательной, международной.

45. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. *Затраты на ее освоение.*
2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
3. Прибыль от внедрения новой продукции.
4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

46. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:

1. Формальных методов.
2. *Неформальных и графических методов.*
3. Методов количественного анализа.
4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.

47. При сертификации продукции выдают:

1. Сертификат происхождения
2. Сертификат подлинности
3. Гигиенический сертификат
4. *Сертификат соответствия*
5. Сертификат качества

48. При сертификации продукции соответствие подтверждают:

1. Первой стороной
2. Второй стороной
3. *Третьей стороной*

49. Третьей стороной при сертификации продукции является:

1. Изготовитель
2. Исполнитель
3. Потребитель
4. *Независимый орган*
5. Заказчик
6. Продавец

50. К продукции относится:

1. *Токарный станок*
2. *Программа расчета прочности детали на ЭВМ*
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорога
5. Наклеивание обоев

51. Качество - это соответствие:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. *Потребности*
5. Скрытым потребностям

52. Понятие качество применимо к объектам:

1. Товары
2. Услуги
3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. *Все перечисленные*

53. Качество – это:

1. *Совокупность свойств*
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

54. Качество объекта определяется:

1. Совокупностью свойств
2. *Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу*
3. Нет правильного ответа

55. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

1. Характеристика или свойство, присущее объектам
2. *Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям*
3. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги

56. Маркировка продукции знаком СЕ означает, что

1. Производитель гарантирует качество продукции
2. Это экологически чистая продукция
3. *Продукция отвечает обязательным требованиям Директив ЕС*
4. Продукция отвечает обязательным требованиям ИСОМЭК

57. Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:

1. Свидетельство
2. Сертификат
3. Патент
4. Лицензия
5. Справка

58. Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это:

1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту
2. Овеществленный результат процесса производства
3. *Результат любого процесса*

59. Стандарты ИСО серии 14000 посвящены:

1. Системы менеджмента качества
2. Экологической терминологии
3. *Системе экологического менеджмента*
4. Способам утилизации опасных и вредных отходов предприятия

60. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. *Затраты на ее освоение.*
2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
3. Прибыль от внедрения новой продукции.
4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

Шкала оценки

Количество вопросов	Количество верных ответов	Оценка
20	18-20	«отлично»
20	15-18	«хорошо»
20	11-15	«удовлетворительно»
20	0-10	«неудовлетворительно»

3.2. Вопросы к зачету (экзамену) и индивидуальному собеседованию, необходимые для оценки знаний, умения и навыков

Вопросы к зачету

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. Понятие «конкурентоспособность». Факторы конкурентоспособности.
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.
26. Американский опыт управления качеством.
27. Японский опыт управления качеством. Круги качества.
28. Региональный опыт управления качеством.

3.3 Примерные темы эссе, необходимые для оценки знаний, умения и возможностей развития навыков

Проблемная задача: научиться формулировать свое мнение и уметь его обосновать.

Главная цель – определение умения выделять, формулировать и идентифицировать основания конкретной проблемы, демонстрация навыков критического и логического мышления, владение категориально-понятийным аппаратом аудита, проявлении эрудиции. Эссе – это особый литературный и научный жанр, который (в нашем случае) предполагает размышление или комментарий от первого лица по поводу конкретной проблемы. Оно представляет собой собственную рациональную рефлексию (бук. - отражение разумом) на актуальные проблемы.

Написание эссе помогает взглянуть на конкретную проблему со стороны, дает возможность развить навыки междисциплинарного и комплексного подхода, способствует освоению системного метода.

1. Понятие качества.
2. Эволюция теоретических концепций о качестве.
3. Сущность квалиметрии.
4. Роль квалиметрии в управлении организацией.
5. Методы квалиметрии.
6. Области практического применения квалиметрии.
7. Метрология как прикладная наука.
8. Система управления качеством: понятия и определения.
9. Факторы обеспечения качества продукции.
10. Показатели качества продукции.
11. Показатели качества услуг.
12. Методы оценки качества продукции.
13. Методы управления качеством.
14. Государственное регулирование процессов управления качеством.
15. Конкурентоспособность и качество продукции, услуг.
16. Конкурентоспособность предприятия.
17. Зависимость спроса от качества продукции.
18. Математические модели управления качеством.
19. Международные стандарты ИСО-9000 в системе управления качеством.

20. Отраслевые стандарты.
21. Региональные стандарты.
22. Статистические методы управления качеством.
23. Статистический анализ факторов качества.
24. Организация контроля качества продукции на предприятиях.
25. Виды контроля (входной, операционный, приемный) качества продукции.
26. Анализ брака и рекламаций.
27. Общественный контроль качества продукции.
28. Сертификация промышленной продукции.
29. Системы сертификации продукции.
30. Нормативы организации сертификации продукции: Законы РФ и РТ.
31. Эффективность управления качеством продукции.
32. Отечественный опыт управления качеством.
33. Зарубежный опыт управления качеством.
34. Региональный опыт управления качеством.
35. Качество жизни как универсальный экономический показатель

3.4. Лекция с запланированными ошибками (лекция-провокация), необходимая для оценки знаний, умения и владения навыками (не предусмотрены)

3.5 Типовые задачи, кейсы и задания к ним, необходимые для оценки умений и навыков

Задачи

ЗАДАНИЕ 1

Проведите сравнительный анализ качества продукции, выпускаемой Вашей организацией, результаты отобразите в таблице.

Таблица 1- Оценка уровня качества выпускаемой продукции

п/п №	Показатели качества	В среднем за 3(5) лет			
		по организации	по району	по УР	по РФ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

ЗАДАНИЕ 2

Выявите факторы внутренней и внешней среды, которые оказывают влияние на уровень качества выпускаемой продукции. Заполните таблицу. Проранжируйте факторы по мере их значимости влияния (от 1 до 10).

Таблица 2 - Уровень влияния факторов на качество

п/п №	Факторы внутренней среды	Рейтинг	Факторы внешней среды	Рейтинг
1.				
2.				
3.				
4.				

5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

ЗАДАНИЕ 3

По результатам таблиц 1 и 2 проанализируйте деятельность своей организации и определите уровень ее подготовленности к выпуску качественной продукции. Заполните таблицу 3 (в столбцах с 3-7 отразите более значимые факторы с 1 по 5 из таблицы 2).

Таблица 3 - Оценка уровня подготовленности организации к выпуску качественной продукции

п/п №	Направление деятельности	Показатели, характеризующие качество				
		3	4	5	6	7
1	2					
1.	Менеджмент					
2.	Производство					
3.	Логистика					
4.	Маркетинг					
5.	Планово-экономическая					
6.	Бухгалтерия					
7.	Информационная					
8.	Материально-техническая					
9.	Прочее					

ЗАДАНИЕ 4

На основании выводов по таблице 3, разработайте комплекс мероприятий и выберите решение по совершенствованию качества из альтернативных вариантов:

- 1) предложите три альтернативных варианта по повышению качества на предприятии и впишите их в верхнюю строчку таблицы;
- 2) проранжируйте предлагаемые варианты по степени важности (от 1 до 3);
- 3) оцените альтернативы с точки зрения их важности для предприятия по 10- бальной системе (1-й бал – наиболее важная альтернатива);
- 4) найдите сумму произведения ранга на оценку по каждой альтернативе.

Наименьшая сумма укажет на предпочтительный вариант.

Таблица 4 – Выбор решения по совершенствованию качества (метод Дельфы)

п/п №	Фамилия эксперта	I альтернатива			II альтернатива			III альтернатива		
		ранг	оценка	произ-ведение ранга и оценки	ранг	оценка	произ-ведение ранга и оценки	ранг	оценка	произ-ведение ранга и оценки
1										

2										
3										
4										
5										

ЗАДАНИЕ 5

По данным таблицы 4 определите степень согласованности мнений пяти экспертов.

Таблица 5 – Оценка согласованности мнений экспертов

№ объекта экспертизы	1	2	3	4	5	Сумма рангов	Отклонение от среднего	Квадрат отклонения
1								
2								
3								

- 4) Оцените среднеарифметическое число рангов;
- 5) Оцените сумму квадратов отклонений от среднего;
- 6) Определите значение коэффициента конкордации, показывающего согласованность мнений экспертов:

$$W = \frac{12R}{m^2(n^3 - n)},$$

где R- сумма квадратов отклонений всех оценок рангов каждого объекта экспертизы от среднего значения; m – число экспертов; n – число объектов экспертизы.

Коэффициент конкордации изменяется в диапазоне $0 < W < 1$; 0- полная несогласованность, 1 – полное единодушие.

ЗАДАНИЕ 6

На основании выбранной альтернативы (задание 5), разработайте план- график реализации мероприятий. Отобразите в таблице.

Таблица 6 - План график реализации мероприятий

п/п №	Наименование мероприятия	Период реализации			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1					
2					
3					
4					
5					

ЗАДАНИЕ 7

Распределите задачи и зоны ответственности по реализации мероприятий между специалистами организации. Отобразите результат в таблице.

Таблица 7 – Задачи, исполнители и сроки реализации мероприятий

п/п №	Исполнители	Задачи	Сроки
1			
2			
3			
4			
5			

ЗАДАНИЕ 8

Разработайте систему мотивации персонала, направленную на повышения качества работ специалистов, реализующих мероприятия. Отобразите в таблице.

Таблица 8 – **Методы мотивации**

п/п №	Методы мотивации		
	экономические	административные	социально-психологические
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

В заключении должен быть представлен общий вывод по проделанной работе.

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

Контроль того, насколько студентом освоена дисциплина «Управление качеством» осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы, включающей входной, текущий, рубежный и выходной контроль знаний, умений и навыков (владений) студентов.

За модульную программу дисциплины в сумме студент может получить 95 баллов. Большую часть баллов студент получает в течение семестров: 45 баллов – при рубежном контроле, 50 при текущем и выходном (итоговом) контроле.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения являются: входной (в начале изучения модульной дисциплины), текущий контроль (на занятиях), рубежный контроль (по модулям), выходной контроль (зачет).

Формы контроля: устный опрос, тестовый контроль, индивидуальное собеседование, выполнение домашнего задания, индивидуального задания.

Учитываются все виды учебной деятельности студента, оцениваемые определенным количеством баллов. В итоговую сумму баллов входят результаты всех контролируемых видов деятельности студента – посещение занятий, выполнение заданий, прохождение тестового контроля, активность на семинарских, практических занятиях, в ходе деловых игр и т.п.

Студент отчитывается по всем учебным модулям дисциплины и с учётом выходного контроля набрать не менее 50 % баллов от максимального их количества по данной дисциплине.

Рейтинговая система основана на подсчете баллов, «заработанных» студентом в течение семестра (см. схему далее).

Все виды учебных работ должны быть выполнены точно в сроки, предусмотренные программой обучения. Если студент не выполнил какое-либо из учебных заданий (пропустили контрольную работу (тестовый контроль), позже положенного срока сдал курсовую работу, не выполнил домашнее задание, не подготовил доклад и т.п.), то за данный вид учебной работы баллы не начисляются, а подготовленные позже положенного срока работы оцениваются с понижающим коэффициентом.

Текущая аттестация проводится на каждом аудиторном занятии. Формы и методы текущего контроля: устное выборочное собеседование, письменные фронтальные опросы, проверка и оценка выполнения практических заданий и др.

При изучении каждого модуля дисциплины проводится рубежный контроль знаний с це-

лью проверки и коррекции хода освоения теоретического материала и практических умений и навыков. Рубежный контроль знаний проводится по графику в часы практических (семинарских) занятий по основному расписанию, либо в дополнительное время при проведении компьютерного тестирования.

После сдачи модуля (рубежного контроля знаний) в журнале академической группы выставляется рейтинг студента в баллах. Модуль считается сданным, если студент получил не менее 50% баллов от максимально возможного количества, которое мог бы получить за этот модуль.

Если студент не прошел рубежный контроль знаний (не сдал модуль), то продолжает учиться и имеет право сдавать следующий модуль по этой дисциплине.

В случае пропуска рубежного контроля знаний (модуля) по уважительной причине студент допускается к его прохождению по согласованию с преподавателем и при предоставлении в деканат оправдательного документа для получения допуска.

Повторный рубежный контроль знаний (модуля) разрешается студенту в период до срока сдачи следующего модуля, в исключительных случаях, до начала зачетной недели. В этом случае полученная оценка учитывается при подведении итогов балльно-рейтинговой аттестации и деканат выдаёт студенту допуск на сессию.

При пропуске рубежного контроля знаний (модуля) без уважительной причины студент допускается к сессии только после ликвидации задолженности. При этом полученная оценка в зачёт балльно-рейтинговой аттестации идёт с понижающим коэффициентом.

Сведения о ликвидации задолженности по предыдущему рубежному контролю знаний (модуля) представляются в деканат при сдаче результатов последующего (очередного) учебного модуля. Сведения о результатах рубежного контроля знаний (сдаче модуля) вносятся в рейтинговую ведомость.

Результаты рубежного контроля знаний (модуля) вносятся в графу «Рубежный контроль» рейтинговой ведомости.

В конце семестра на основании поэтапного контроля обучения суммируются баллы текущих, рубежных и творческого рейтингов, подсчитываются дополнительные баллы (посещаемость и активность на занятия) и принимается решение о допуске студента к выходному контролю (экзамену) или освобождении от сдачи экзамена.

Если студент по результатам текущих, рубежных и творческого рейтингов набрал в сумме менее 50% баллов от максимального рейтинга дисциплины, то до выходного контроля не допускается и считается задолжником по этой дисциплине.

Если сумма баллов за 7 семестр составляет более 40% от максимального рейтинга дисциплины за данный семестр (95 баллов), то по усмотрению преподавателя студенту может быть проставлен зачёт. В этом случае к набранному рейтингу добавляются поощрительные баллы.

Результаты балльно-рейтинговой аттестации за 7 семестр объявляются преподавателем на последнем занятии в зачётную неделю. Если студент набрал по шкале оценок достаточное количество баллов («зачёт») – то имеет возможность получения оценки по итогам работы в семестре и можете быть освобожден от сдачи зачёта. Если студент не набрал на протяжении семестра необходимое количество баллов, то сдаёт зачёт по расписанию зачётной сессии.

Конкретные методические рекомендации для оценки знаний, умений и навыков студентов по степени характеристик их ответов

Структурные элементы компетенций, отражающие уровень знаний, умений, навыков в результате освоения дисциплины, этапы формирования компетенций, виды занятий для формирования компетенций, оценочные средства сформированности компетенций приведены в карте компетенций (таблица 1.4). В соответствии с картой компетенции для проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине применяются следующие методические материалы:

Выходная промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Критерии оценки зачета в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается

из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на зачете.

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (более 83% с правильными результатами). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, поэтому ставится оценка «отлично»;

2. Более 71% ответов имеют полные решения (с правильными результатами). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – оценка ставится «хорошо»;

3. Не менее 50% ответов имеют полные решения (с правильными результатами). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – оценка ставится «удовлетворительно»;

4. Менее 50% ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – оценка ставится «неудовлетворительно».

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам зачета в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «удовлетворительно» до «отлично».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

Написание эссе по заданным темам производят на основе прочтения основной и дополнительной литературы, анализа Интернет-ресурсов.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формули-

рованием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений. Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над эссе. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме эссе; б) соответствие содержания теме и плану эссе; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму эссе.

Критерии оценки эссе:

Оценка «отлично» выставляется, если в эссе обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы при защите.

Оценка «хорошо» выставляется, если основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если в работе имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании эссе; отсутствуют выводы, допущены ошибки на дополнительные вопросы при защите.

Оценка «неудовлетворительно»: эссе представлено, но тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или эссе не представлено студентом.

Критерии оценки при решении задач: оценка «отлично» выставляется студенту, если он, решил задачу верно, пришел к верному знаменателю, показал умение логически и последовательно аргументировать решение задачи во взаимосвязи с практической действительностью. Оценка «хорошо» ставится в том случае если задача решена верно, но с незначительными погрешностями, неточностями. Оценка «удовлетворительно» ставится, если соблюдена общая последовательность выполнения задания, но сделаны существенные ошибки в расчетах. Оценка «неудовлетворительно» ставится, если задача не выполнена.

Критерии оценки текущих тестов: если студент выполняет правильно менее 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»; если студент выполняет правильно 50-70% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»; если студент выполняет правильно 71-82 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»; если студент выполняет правильно 83-100% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

Критерии оценки Доклад, сообщение - Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы «Отлично». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

«Хорошо». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

«Удовлетворительно». Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

«Неудовлетворительно». Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

Критерии оценки собеседования. Собеседование - Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.:

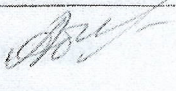
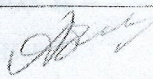
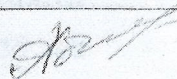


«отлично» - ставится студенту, который полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; «хорошо» - ставится студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, но допускает в ответе некоторые неточности; «удовлетворительно» - ставится студенту, если неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, недостаточно правильные формулировки базовых понятий;

«неудовлетворительно» - ставится студенту, который не раскрыл основное содержание учебного материала, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины.

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер измененного листа	Дата внесения изменения и номер протокола	Подпись ответственного за внесение изменений
1	33, 34, 35, 36, 61	31.08.2017, №1	
2	33, 34, 35, 36, 61	22.08.2018 №1	
3	33, 34, 35, 36, 61	04.09.2019 №1	
4	34-37, 62	01.09.2020 №1	
5	34-37, 62	20.11.2020 №3	
6	42, 29-32	31.03.2021 №1	