

Приложение № 6 к ОПОП высшего образования, направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы прикладного бакалавриата «Управление человеческими ресурсами»

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.01 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы прикладного бакалавриата «**Управление человеческими ресурсами**»

Формы обучения:

очная, заочная

Виды профессиональной деятельности:

организационно-управленческая

Учебный год:

2019/2020



Нижегород 2019

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(АНО ВО МГЭУ)  
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор НИ (Ф) АНО ВО МГЭУ  
 Е.Б. Жбаков  
«29» апреля 2019г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.03.01 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы  
прикладного бакалавриата «**Управление человеческими ресурсами**»

Формы обучения:	очная, заочная
Виды профессиональной деятельности:	организационно-управленческая
Учебный год:	2019/2020

Нижний Новгород 2019

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

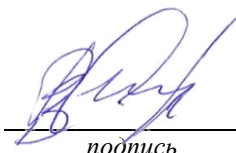
- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7 (зарегистрирован в Минюсте РФ от 09 февраля 2016 г. № 41028) с изменениями и дополнениями приказа Минобрнауки России от 20.6.16 № 444
- Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- учебными планами (очной и заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы «Управление человеческими ресурсами».

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством». – Нижний Новгород: НИ(ф) МГЭУ, 2019. – 40 с.

Разработчик:

Профессор кафедры  
менеджмента НИ(ф) АНО ВО  
МГЭУ, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_  
*Должность, ученая степень, ученое  
звание*

  
подпись

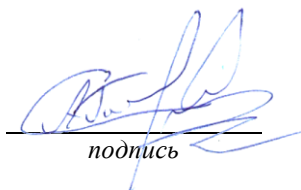
В.А. Лаврентьев

\_\_\_\_\_  
*И.О. Фамилия*

Рецензент:

Заведующий кафедрой  
менеджмента АНО ВО  
МГЭУ к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_  
*Должность, ученая степень,  
ученое звание*

  
подпись

С.А. Голубцов

\_\_\_\_\_  
*И.О. Фамилия*

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры менеджмента (протокол от 10.04.2019 № 9).

Заведующий кафедрой менеджмента к.э.н., доцент \_\_\_\_\_  В.И. Тимоненков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи обучения по дисциплине .....	5
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	12
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	14
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	15
7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	15
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	18
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	29
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	29
10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины .....	30
10.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством» .....	30
10.2. Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством» .....	31
11. Перечень информационных технологий используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем .....	33
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	34
13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) .....	35

## 1. Цели и задачи обучения по дисциплине

**Цель** обучения по дисциплине «Управление качеством» – формирование у обучающихся комплекса знаний в области теоретических основ управления качеством и умений практического управления качеством на предприятии.

**Задачи** изучения дисциплины «Управление качеством»:

дать обучающимся глубокие фундаментальные теоретические и практические знания, умения и навыки в области управления качеством;

ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;

формирование у будущих менеджеров практических навыков по организации и планированию управления качеством, навыков решения различных задач по основам оценки качества продукции;

освоение основных методов управления качеством на предприятии.

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

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Управление человеческими ресурсами» профессиональных компетенций ПК-3, ПК-5.

<b>Код и описание компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине «Инвестиционный менеджмент в управлении персоналом»</b>
<b>ПК-3</b> (владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности)	<b>Знает:</b> теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества продукции, услуг; принципы управления качеством и его влияние на конкурентоспособность продукции <b>Умеет:</b> разрабатывать и внедрять системы качества и поддерживать их работоспособность; проводить оценку и аудит качества продукции, работ и услуг <b>Владеет:</b> методами управления качеством продукции, работ, услуг; навыками разработки систем качества, проведения аудита качества (системы, продукта, процесса)
<b>ПК-5</b> (способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации)	<b>Знает:</b> методы управления качеством продукции, работ и услуг; способы оценки качества продукции, работ и услуг. <b>Умеет:</b> осуществлять проектирование и организовывать системы качества на предприятиях <b>Владеет:</b> навыками формирования наиболее рационального контроля качества на предприятии

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Управление качеством» относится к дисциплине по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата и преподается обучающимся по очной форме обучения – в 7-м семестре, по заочной форме обучения – на 5-м курсе.

Дисциплина базируется на знаниях, умениях и навыках, приобретенных при изучении таких дисциплин как «Маркетинг», «Антикризисное управление человеческими ресурсами», «Стратегическое управление человеческими ресурсами».

Дисциплина «Управление качеством» является предшествующей для проведения производственной (преддипломной) практики и защиты выпускной квалификационной работы. В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен, который входит в общую трудоемкость дисциплины.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций ПК-3, ПК-5 определяется в период государственной итоговой аттестации.

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством» составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
<b>Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<b>Самостоятельная работа* (всего час.):</b>	<b>90</b>	<b>90</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>	<b>108</b>
<b>Форма промежуточной аттестации – экзамен</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		9
<b>Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Лекции	10	10
Практические занятия (ПЗ)	8	8
<b>Самостоятельная работа* (всего):</b>	<b>153</b>	<b>153</b>

<b>Форма промежуточной аттестации – экзамен</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>

\* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом.<sup>1</sup>

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем.

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

#### Тематический план для очной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				Лекции	Практ. занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Качество как объект управления	21	6	2	4	15	ПК-3 ПК-5
2	Тема 2. Структура и основное содержание требований к системе менеджмента качества	23	8	2	6/2*	15	ПК-3 ПК-5
3	Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества	27	12	4/2*	8/4*	15	ПК-3 ПК-5
4	Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия и управление качеством	27	12	4/2*	8/4*	15	ПК-3 ПК-5

<sup>1</sup> Примечание:

для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов).

5	Тема 5. Оценка конкурентного потенциала предприятия	25	10	4/2*	6/2*	15	ПК-3 ПК-5
6	Тема 6. Конкурентная среда предприятия и экономическое поведение предприятия по обеспечению конкуренции	21	6	2	4	15	ПК-3 ПК-5
	<b>Промежуточная аттестация по дисциплине – Экзамен</b>	<b>36</b>					ПК-3 ПК-5
	<b>Итого</b>	<b>180</b>	<b>54</b>	<b>18/6*</b>	<b>36/12*</b>	<b>90</b>	

\* часы занятий, проводимые в активной и интерактивной форме

**Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения**

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
1.	Практическое занятие Тема 2. Структура и основное содержание требований к системе менеджмента качества	<i>Разбор конкретных ситуаций</i> (описание конкретных экономических ситуаций, при разборе которых обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблемы, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них)
2.	Практическое занятие Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества	<i>Разбор конкретных ситуаций</i> (описание конкретных экономических ситуаций, при разборе которых обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблемы, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них)
3.	Лекция Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества	<i>Интерактивная лекция</i> (представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией с применением следующей активной формы обучения – демонстрация слайдов или учебных фильмов)
4.	Практическое занятие Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия и управление качеством	<i>Деловая игра</i> — метод имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости.
5.	Лекция Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия и управление качеством	<i>Интерактивная лекция</i> (представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией с применением



		следующей активной формы обучения – демонстрация слайдов или учебных фильмов)
6.	Лекция Тема 5. Оценка конкурентного потенциала предприятия	<i>Интерактивная лекция</i> (представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией с применением следующей активной формы обучения – демонстрация слайдов или учебных фильмов)
7.	Практическое занятие Тема 5. Оценка конкурентного потенциала предприятия	<i>Разбор конкретных ситуаций</i> (описание конкретных экономических ситуаций, при разборе которых обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблемы, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них)

#### Тематический план для заочной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час			Формируемые компетенции
				Лекции	Практ. (семина.) занятия	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Качество как объект управления	27	2	1	1	25	ПК-3 ПК-5
2	Тема 2. Структура и основное содержание требований к системе менеджмента качества	27	2	1	1	25	ПК-3 ПК-5
3	Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества	29	4	2/1*	2/1*	25	ПК-3 ПК-5
4	Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия и управление качеством	29	4	2/1*	2/1*	25	ПК-3 ПК-5
5	Тема 5. Оценка конкурентного потенциала предприятия	28	3	2/2*	1	25	ПК-3 ПК-5
6	Тема 6. Конкурентная среда предприятия и экономическое поведение предприятия по обеспечению конкуренции	31	3	2	1	28	ПК-3 ПК-5
	<b>Промежуточная аттестация по дисциплине – Экзамен</b>	<b>9</b>					ПК-3 ПК-5
	<b>Итого</b>	<b>180</b>	<b>18</b>	<b>10/4*</b>	<b>8/2*</b>	<b>153</b>	

\* часы занятий, проводимые в активной и интерактивной форме

**Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения**

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
1.	Практическое занятие Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества	<i>Разбор конкретных ситуаций</i> (описание конкретных экономических ситуаций, при разборе которых обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблемы, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них)
2.	Лекция Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества	<i>Интерактивная лекция</i> (представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией с применением следующей активной формы обучения – демонстрация слайдов или учебных фильмов)
3.	Практическое занятие Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия и управление качеством	<i>Деловая игра</i> — метод имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости.
4.	Лекция Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия и управление качеством	<i>Интерактивная лекция</i> (представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией с применением следующей активной формы обучения – демонстрация слайдов или учебных фильмов)
5.	Лекция Тема 5. Оценка конкурентного потенциала предприятия	<i>Интерактивная лекция</i> (представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией с применением следующей активной формы обучения – демонстрация слайдов или учебных фильмов)

## **5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

### **Тема 1. Качество как объект управления (ПК-3, ПК-5)**

Актуальность проблемы управления качеством. Качество и конкурентоспособность предприятия. Наличие сертифицированной системы качества – важнейшее условие выживаемости и эффективности отечественных предприятий и организаций.

Эволюция подходов к управлению качеством. Становление и развитие менеджмента качества. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Основные методы управления качеством. Специфика стратегий управления качеством. Сравнительный анализ стратегий. Всеобщее управление качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Основоположники концепций качества.

Международная организация по стандартизации (ИСО). Стандартизация требований к качеству. Обобщение международного опыта в стандартах на системы управления качеством ИСО серии 9000. Периодичность пересмотра системы стандартов и современное состояние вопроса. Основные принципы менеджмента качества, положенные в основу стандартов ИСО серии 9000.

Международный словарь менеджмента качества. Основные понятия и определения: качество, управление качеством, система менеджмента качества. Сущность качества и управления им. Свойства, характеристики, показатели. Показатели оценки качества продукции. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством<sup>1</sup>.

### **Тема 2. Структура и основное содержание требований к системе менеджмента качества (ПК-3, ПК-5)**

Общие требования к системе менеджмента качества и ответственность руководства. «Процессный подход» в системе менеджмента качества. Процессы, необходимые для системы менеджмента качества. Модель процесса взаимодействия процессов. Управление процессами. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

Решающая роль руководства при разработке и поддержании в рабочем состоянии эффективной и результативной системы менеджмента качества. Удовлетворение требований потребителей. Разработка политики и целей в области качества. Планирование качества. Организационная структура системы менеджмента качества.

Документирование системы качества. Руководство по качеству. Управление документацией системы качества. Управление регистрацией данных.

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства. Основные методы управления качеством.

Менеджмент ресурсов при управлении качеством. Обеспечение ресурсами системы управления качеством. Назначение персонала, компетентность, подготовка, квалификация и осведомленность. Обеспечение заинтересованности персонала в улучшении качества. Инфраструктура предприятия, производственная среда. Информация как источник развития базы знаний предприятия и/или организации. Поставщики и партнерство. Природные ресурсы. Финансовые ресурсы.

Управление основными процессами выпуска продукции и/или оказания услуги. Определение состава действующих в организации бизнес-процессов. Схема организационно-технического взаимодействия исполнителей при реализации бизнес-процессов. Календарное планирование работ. Утверждение и изменение планов.

Общие требования к процессам, необходимым для выпуска требуемой продукции и/или услуги. Планирование процессов. Входы и выходы процесса. Планирование, анализ, утверждение и изменение процесса.

---

<sup>1</sup> Изучаются самостоятельно.

Процессы проектирования и разработки. Управление процессами проектирования и разработки: планирование, требования к входным и выходным данным, анализ, проверка, утверждение проекта и разработки, внесение изменений.

Процессы производства и обслуживания продукции и/или услуги. Управление процессами производства. Производственные нормы и инструкции. Информация о качестве продукции, работоспособности оборудования, использовании средств измерения и контроля.

Идентификация и прослеживаемость продукции и/или услуги.

Обеспечение сохранности собственности потребителя, включенной в производственный процесс.

Процессы, связанные с потребителями продукции и/или услуги: определение требований потребителей, анализ требований к продукции при заключении контрактов, взаимодействие с потребителями.

Процессы, связанные с закупками. Классификация процессов закупок. Информация по закупкам. Проверка закупаемой продукции. Поставщики продукции. Выбор поставщиков, взаимодействие с поставщиками.

Управление качеством измерений, которые используются с целью подтверждения соответствия продукции и/или услуги установленным требованиям. Проверка измерительного оборудования.

Процессы измерения, мониторинга, анализа и улучшения качества. Цели процессов, планирование и внедрение процессов. Измерение и мониторинг работы системы. Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей, сбор и анализ данных, оценка соответствия требованиям. Внутренние проверки системы качества для оценки сильных и слабых сторон действующей системы качества. Стандарты ИСО 10011 по проверкам систем качества. Измерение и мониторинг процессов. Основные показатели работы процесса. Проблемы включения измерений в процесс выпуска продукции. Измерение и мониторинг продукции и/или услуги. Записи по проверке качества продукции. Управление несоответствующей требованиям продукцией с целью предотвращения ее незапланированного использования или поставки. Регистрация несоответствий.

Улучшение системы менеджмента качества: общие требования к процессу, корректирующие действия для устранения причин несоответствий, предупреждающие действия. Планирование улучшений. Применение циклов улучшения. Календарное планирование работ\*.

### **Тема 3. Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества (ПК-3, ПК-5)**

Формирование команды проекта разработки и внедрения системы менеджмента качества. Организационная структура команды проекта. Требования к членам команды. Распределение обязанностей и ответственности.

Управление проектом разработки и внедрения системы менеджмента качества. Обследование предприятия и подготовка материалов обследования. Планирование этапов разработки и сроков реализации проекта.

Оценка финансовой осуществимости проекта. Контроль и корректировка планов реализации.

Требования к членам команды. Распределение обязанностей и ответственности\*.

### **Тема 4. Стандартизация, сертификация и квалиметрия в управлении качеством (ПК-3, ПК-5)**

Организация работ по стандартизации в Российской Федерации. Правовые основы стандартизации. Международные стандарты.

Сущность и содержание сертификации. Структура системы сертификации. Правовые основы сертификации. Схемы и процедуры сертификации. Органы по сертификации. Сертификация систем управления качеством.

Организационно-методические основы метрологической деятельности в России. Метрологическая служба в Российской Федерации. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Российская система калибровки и поверки средств измерений.

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Экспертные методы. Диаграммы Исикавы. Производственный и потребительский допуски.

Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством\*.

### **Тема 5. Оценка конкурентного потенциала предприятия (ПК-3, ПК-5)**

Сущность конкурентоспособности предприятия. Конкурентоспособность продукции, товара, предприятия (фирмы), отрасли, страны: взаимосвязи и взаимозависимости. Внешние и внутренние факторы конкурентоспособности предприятия. Конкурентная позиция предприятия. Конкурентный потенциал предприятия и его составляющие элементы. Классификация резервов конкурентоспособности предприятия. Аналитическая разведка с использованием средств Интернета.

Принципы формирования конкурентоспособных систем управления предприятием. Модели конкурентоспособных систем управления предприятием.

Оценка уровня качества системы управления предприятием.

Понятие конкурентоспособности производства и факторы, его определяющие. Элементы производственного процесса и их конкурентоспособность. Конкурентная сбытовая политика предприятия. Формирование конкурентоспособного сервиса, технического обслуживания, каналов сбыта продукции. Оценка качества сервисного обслуживания товара. Значение нематериальных ресурсов в достижении стратегического успеха предприятия и обеспечении его конкурентоспособности. Виды нематериальных ресурсов: нематериальные активы и компетенции (навыки). Классификация нематериальных ресурсов в соответствии с их природой и ролью в стратегическом управлении.

Роль персонала в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Потребности, мотивы и потенциал человека. Взаимосвязи элементов мотивационных процессов. Проблема влияния качеств человека на производительность труда. Понятия «потенциал человека», «трудовой потенциал», «человеческий капитал», «рабочая сила», их соотношения и взаимосвязь.

Понятия «потенциал человека», «трудовой потенциал», «человеческий капитал», «рабочая сила», их соотношения и взаимосвязь\*.

### **Тема 6. Конкурентная среда предприятия и экономическое поведение предприятия по обеспечению конкурентоспособности (ПК-3, ПК-5)**

Методы государственного регулирования конкурентоспособности предприятия: экономические и административные.

Государственное регулирование конкурентоспособности в промышленно развитых странах с рыночной экономикой. Национальные программы по повышению конкурентоспособности.

Структура конкурентной среды. Диагностика факторов конкурентной среды: характеристика государственной политики в области регулирования конкуренции, оценка возможностей появления новых конкурентов, определение влияния потребителей продукции на интенсивность конкуренции, оценка влияния поставщиков на интенсивность конкуренции, оценка угроз со стороны товаров-заменителей. Оценка интенсивности конкуренции. Анализ тенденций развития конкурентных ситуаций. Анализ деятельности конкурентов (конкурентный анализ): структура и основные этапы проведения. Диагностика целей и намерений конкурентов. Анализ рыночной доли конкурентов. Исследование приемов и методов реализации товарной политики конкурентов, динамики цен конкурентов, организации сбытовой сети и используемых средств стимулирования реализации продукции.

Конкурентная карта рынка: содержание и принципы построения. Классификация конкурентных стратегий предприятия. Конкурентные преимущества предприятия, необходимость и целесообразность их исследования при формировании конкурентной стратегии предприятия.

Методические подходы к формированию конкурентных стратегий предприятия. Механизм формирования конкурентной стратегии предприятия. Роль и задачи менеджера по формированию и реализации стратегии предприятия.

Классификация конкурентных стратегий предприятия\*

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

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине «Управление качеством» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим и семинарским занятиям;
- подготовка к экзамену.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Общие методические рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины «Управление качеством»
2.	Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Управление качеством»
3.	Контрольные задания (варианты).
4.	Тестовые задания.
5.	Вопросы к экзамену.

## **7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в АНО ВО МГЭУ и его институтах (филиалах).

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП** прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Освоение дисциплины основывается на знаниях, умениях, и навыках, приобретенных при изучении таких дисциплин как «Маркетинг», «Антикризисное управление человеческими ресурсами», «Стратегическое управление человеческими ресурсами».

Дисциплина «Управление качеством» является предшествующей для проведения производственной (преддипломной) практики и защиты выпускной квалификационной работы.

Итоговая оценка сформированности компетенций ПК-3, ПК-5 определяется в период государственной итоговой аттестации.

#### **В процессе изучения дисциплины, компетенции также формируются поэтапно.**

Основными этапами формирования ПК-3, ПК-5 при изучении дисциплины «Управление качеством» является последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины «Управление качеством» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

### **7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

На этапе текущего контроля успеваемости показателями оценивания уровня сформированности компетенции являются результаты тестирования и выполнение контрольных работ по темам.

#### **Критерии оценки результатов тестирования и контрольных работ по дисциплине «Управление качеством»**

<b>% верных решений (ответов)</b>	<b>Шкала оценивания</b>
41-56	5 – «Отлично»
30-40	4 – «Хорошо»
12-29	3 – «Удовлетворительно»
0-12	2 – «Неудовлетворительно»

Показателями оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины «Управление качеством» являются результаты обучения по дисциплине.

<b>Показатели оценивания компетенций</b>	
<b>ПК-3</b>	
<b>Знает:</b>	теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества продукции, услуг; принципы управления качеством и его влияние на конкурентоспособность продукции
<b>Умеет:</b>	разрабатывать и внедрять системы качества и поддерживать их работоспособность; проводить оценку и аудит качества продукции, работ и услуг
<b>Владеет:</b>	методами управления качеством продукции, работ, услуг; навыками разработки систем качества, проведения аудита качества (системы, продукта, процесса)
<b>ПК-5</b>	
<b>Знает:</b>	методы управления качеством продукции, работ и услуг; способы оценки качества продукции, работ и услуг.
<b>Умеет:</b>	осуществлять проектирование и организовывать системы качества на предприятиях
<b>Владеет:</b>	навыками формирования наиболее рационального контроля качества на предприятии

### Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

<b>Уровень сформированности компетенций</b>			
«недостаточный» Компетенции не сформированы.	«пороговый» Компетенции сформированы.	«продвинутый» Компетенции сформированы.	«высокий» Компетенции сформированы.
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
<b>Описание критериев оценивания</b>			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание



<p>принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение, без грубых ошибок, решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>- твердые знания теоретического материала.</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить.</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</p> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>	<p>сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории,</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</p> <p>- умение решать практические задания.</p> <p>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
<p><b>Оценка</b> <b>«неудовлетворительно»</b> <b>/ незачтено</b></p>	<p><b>Оценка</b> <b>«удовлетворительно»</b> <b>/зачтено</b></p>	<p><b>Оценка</b> <b>«хорошо»/</b> <b>зачтено</b></p>	<p><b>Оценка</b> <b>«отлично»/</b> <b>зачтено</b></p>

### **Оценочный лист результатов обучения по дисциплине**

Код компетенции	Знания	Умения	Навыки	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ПК-3				
ПК-5				
Оценка по дисциплине				

### **ЭКЗАМЕН**

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если хотя бы одна из компетенций, закреплённых за дисциплиной, сформирована на уровне ниже «порогового».

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций<sup>1</sup>**

**Примерный комплект заданий для *текущего контроля* успеваемости ПК-3, ПК-5**

**Вариант 1. ПК-3, ПК-5**

**1. Теоретические вопросы ПК-3, ПК-5**

- 1.1. Что понимается под философией качества предприятия
- 1.2. Показатели качества продукции.
- 1.3. Место конкурентоспособности и качества в стратегии маркетинга.
- 1.4. Качество продукции как объект управления.
- 1.5. Системный подход в управлении качеством продукции.
- 1.6. Становление и развитие менеджмента качества.
- 1.7. Всеобщее управление качеством - технологии стран с рыночной экономикой.
- 1.8. Контроль качества продукции.
- 1.9. Статистические методы контроля качества.
- 1.10. Организация контроля качества на предприятиях.

**2. Решите задачу. ПК-3, ПК-5**

Имеются данные о затратах сырья для производства продукции. Определить в какой мере изменение затрат на сырье

- а. связано с ростом объема производства
- б. удельного расхода сырья
- в. изменением цен на сырье.

Виды продукции	Произведено продукции, тыс. шт.		Расход сырья на единицу продукции (м2)		Цена единицы сырья, руб.	
	базисный	отчетный	базисный	отчетный	базисный	отчетный
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
А	2,0	2,1	4,0	4,2	3	4
Б	3,1	3,5	6,0	5,6	4	6

**Вариант 2. ПК-3, ПК-5**

**1. Теоретические вопросы. ПК-3, ПК-5**

- 1.1. Зарубежный опыт обеспечения качества.
- 1.2. Государственная система стандартизации РФ.
- 1.3. Органы и службы по стандартизации.
- 1.4. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов.
- 1.5. Международная стандартизация.
- 1.6. Характеристика стандартов ИСО серии 9000.
- 1.7. Сертификация продукции.
- 1.8. Контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации.
- 1.9. Сертификация систем качества и производств.
- 1.10. Стандартизация и сертификация систем качества в управленческой деятельности.

<sup>1</sup> Оценочные материалы в полном объеме разработаны и утверждены кафедрой, реализующей данную дисциплину, являются составной частью ОПОП.

2. Решите задачу. ПК-3, ПК-5

В табл. 1 приведены данные о запланированной и фактической стоимости стального листа, используемого для производства труб, турбин и т.д.

Таблица 1.

Стоимость стального листа для изделия

По плану		Фактически	
Толщина листа, мм	Стоимость листа по плану, ден. ед.	Толщина листа, мм	Стоимость листа фактически, ден. ед.
4,62	42	3,05	48
4,50	42	3,16	48
4,43	44	2,28	50
4,81	42	2,71	50
4,12	44	2,62	50
4,01	44	2,53	50
3,88	46	2,24	52
3,67	46	2,02	52
3,30	48	1,95	52
3,21	48	1,83	52
□ 40,55	446	24,97	504

Рассчитать:

- Общее фактическое изменение затрат на данное сырье по сравнению с планом составляет без учета изменения его расхода
  - Индекс затрат с учетом качества и проанализировать влияние на него обоих факторов: изменения расхода нового сырья и его стоимости.
- Сделать выводы.

**Вариант 3. ПК-3, ПК-5**

1. Теоретические вопросы. ПК-3, ПК-5

- 1.1. Методы и средства товарной экспертизы.
- 1.2. Товароведная экспертиза.
- 1.3. Санитарно-гигиеническая экспертиза.
- 1.4. Ветеринарно-санитарная экспертиза.
- 1.5. Экологическая экспертиза.
- 1.6. Идентификация товаров.
- 1.7. Фальсификация товаров и методы ее предупреждения.
- 1.8. Качество продукции и проблема защиты прав потребителей.
- 1.9. Исторический процесс формирования современного подхода к качеству.
- 1.10. Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM).

2. Решите задачу. ПК-3, ПК-5

**Относительные показатели** размера брака и потерь от брака рассчитывают процентным отношением абсолютного размера брака или потерь от брака соответственно к производственной себестоимости товарной продукции. Рассчитать показатели по данным и сделать выводы.

Расчет показателей брака

NN	Показатель, ден. ед.	Предыдущий	Отчетный
----	----------------------	------------	----------

п/п		год	год
1	Себестоимость окончательного брака	20 000	24 000
2	Расходы по исправлению брака	10 000	7 500
3	Абсолютный размер брака		
4	Стоимость брака по цене использования	6 000	6 500
5	Суммы, удержанные с лиц-виновников брака	–	1 500
6	Суммы, взысканные с поставщиков	–	8 000
7	Абсолютный размер потерь от брака (стр.3 + стр.4 - стр.5 - стр.6)		
8	Валовая (товарная) продукция по производственной себестоимости	400 000	420 000
9	Относительный размер брака (стр.3 / стр.8 * 100%)		
10	Относительный размер потерь от брака (стр.7 / стр.8 * 100%)		

#### Вариант 4. ПК-3, ПК-5

##### 1. Теоретические вопросы. ПК-3, ПК-5

- 1.1. Категории качества товаров и услуг. Удовлетворение потребителя.
- 1.2. Показатели качества продукции.
- 1.3. Параметры качества.
- 1.4. Показатели соответствия удовлетворенности потребителя.
- 1.5. Управление комплексным качеством.
- 1.6. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM.
- 1.7. Методы контроля качества. Классификация видов контроля.
- 1.8. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия.
- 1.9. Документирование систем менеджмента качества.
- 1.10. Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции.

##### 2. Решите задачу ПК-3, ПК-5

Постройте причинно-следственную диаграмму (схему Исикавы) какого-либо явления, определите состав и взаимозависимость факторов, влияющих на объект анализа.

При вычерчивании схемы Исикавы к центральной горизонтальной стрелке, изображающей объект анализа, подводят большие первичные стрелки, обозначающие главные факторы (группы факторов), влияющие на объект анализа. Далее к каждой первичной стрелке подводят стрелки второго порядка, к которым в свою очередь подводят стрелки третьего порядка и т. д. до тех пор, пока на диаграмму не будут нанесены все стрелки, обозначающие факторы, оказывающие заметное влияние на объект анализа. Наклон и размер стрелок не имеют принципиального значения. Главное при построении схемы заключается в том, чтобы обеспечить правильную соподчиненность и взаимозависимость факторов, а также четко оформить схему, чтобы она хорошо смотрелась и легко читалась. Поэтому, независимо от наклона стрелки каждого фактора, его наименование всегда располагают в горизонтальном положении, параллельно центральной оси. При структурировании схемы на уровне первичных стрелок-факторов во многих реальных ситуациях можно воспользоваться предложенным самим Исикавой правилом «пяти М». Оно состоит в том, что в общем случае существуют следующие пять возможных

причин тех или иных результатов: материалы, машины, технология (методы), измерения, люди. Все эти слова по-английски начинаются с буквы «М», откуда и пошло название данного правила. Образец диаграммы Исикавы для выявления факторов, влияющих на низкую прочность приклеивания подошвы в обуви, представлен на рис. П.3 приложения.

### **Вариант 5. ПК-3, ПК-5**

#### *1. Теоретические вопросы. ПК-3, ПК-5*

- 1.1. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством.
- 1.2. Понятие и цели стандартизации.
- 1.3. Госстандарт и его функции и полномочия.
- 1.4. Понятие и методы сертификации продукции.
- 1.5. Нормативные документы по стандартизации и сертификации.
- 1.6. Международные организации в области стандартизации и управления качеством.
- 1.7. Назначение и общая структура стандартов.
- 1.8. Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС УКП).
- 1.9. Качество как критерий деятельности предприятия.
- 1.10. Основные положения управления качеством.

#### *2. Решите задачу. ПК-3, ПК-5*

Гражданка Иванова Л.Я. заказала в ателье женский костюм. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля 2017г. Она пришла за костюмом 11 июля, но приемщица сообщила, что он еще не готов, так как закройщик болен, и предложила прийти через неделю. 18 июля Иванова Л.Я. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Иванова Л.Я. потребовала от ателье расторжения договора и выплаты неустойки за каждый день просрочки. Однако администрация ателье отказала Ивановой Л. Я. в выплате неустойки, мотивируя это тем, что заказ не был выполнен вследствие болезни закройщика. Права ли администрация?

### **Типовые задания для тестирования ПК-3, ПК-5**

**1. Для мануфактурного производства характерна следующая форма управления качеством продукции:**

- а) научное управление;
- б) индивидуальное управление;
- в) цеховое управление;
- г) традиционное управление;
- д) оперативное управление;
- е) правильного ответа нет.

**2. Автором концепции всеобщего контроля качества является:**

- а) Тагути;
- б) Деминг;
- в) Исикава;
- г) Шукарт;
- д) Фейгенбаум;
- е) правильного ответа нет.

**3. По этапам процесса производства различают следующие виды контроля качества продукции:**

- а) входной;
- б) непрерывный;
- в) сплошной;
- г) измерительный;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**4. По полноте охвата контролем во времени различают следующие виды контроля качества продукции:**

- а) инспекционный;
- б) разрушающий;
- в) операционный;
- г) периодический;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**5. По применению средств контроля различают следующие виды контроля качества продукции:**

- а) приемочный;
- б) периодический;
- в) органолептический;
- г) эксплуатационный;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**6. При приемочном контроле проводят следующие виды испытаний:**

- а) приемосдаточные;
- б) периодические;
- в) квалификационные;
- г) типовые;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**7. Испытания установочной серии или первой промышленной партии называются:**

- а) приемосдаточные;
- б) периодические;
- в) типовые;
- г) квалификационные;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**8. По возможности выявления различают следующие дефекты:**

- а) устранимый;
- б) скрытый;
- в) неустранимый;
- г) значительный;
- д) критический;
- е) правильного ответа нет.

**9. Группировка параметров по частоте попадания в определенный интервал является сущностью следующего статистического метода:**

- а) диаграмма разброса;
- б) графики;
- в) диаграмма Парето;
- г) гистограмма;
- д) контрольная карта;
- е) правильного ответа нет.

**10. Следующий метод не относится к 7 инструментам контроля качества:**

- а) графики;
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма Парето;
- г) контрольная карта;
- д) диаграмма разброса;
- е) правильного ответа нет.

**11. Организацию внутривыпускного контроля качества продукции на предприятии осуществляет следующий отдел:**

- а) конструкторский;
- б) технологический;
- в) маркетинговый;
- г) ОТК;
- д) «кружок качества»;
- е) правильного ответа нет.

**12. Существуют следующие уровни стандартизации:**

- а) международная;
- б) региональная;
- в) национальная;
- г) административно-территориальная;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**13. Содействие здравоохранению, санитарно-гигиеническим нормам, безопасности в использовании и утилизации продукта относится к следующей функции стандартизации:**

- а) экономической;
- б) социальной;
- в) коммуникативной;
- г) юридической;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**14. Законом РФ «О стандартизации» установлены следующие нормативные документы по стандартизации:**

- а) ГОСТ;
- б) ГОСТ Р;
- в) ТУ;
- г) СТП;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**15. Общие или руководящие положения для определенной отрасли содержатся в следующем виде стандарта:**

- а) основополагающем;
- б) терминологическом;
- в) на методы испытаний;
- г) на процесс;
- д) на услугу;
- е) правильного ответа нет.

**16. На принципиально новые виды продукции разрабатывается следующий вид стандартов:**

- а) ГОСТ;
- б) ОСТ;
- в) СТП;
- г) СТО;
- д) ТУ;
- е) правильного ответа нет.

**17. Сколько уровней предусматривает Государственная система стандартизации РФ?**

- а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5; е) 6.

**18. Общероссийским классификатором является следующий:**

- а) предприятий и организаций;
- б) органов государственной власти и управления;
- в) видов экономической деятельности, продукции и услуг;
- г) управленческой документации;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**19. «Петля качества» содержит следующее количество этапов:**

- а) 6; б) 7; в) 8; г) 9; д) 10; е) 11.

**20. «Петля качества» заканчивается следующим этапом:**

- а) монтаж и эксплуатация;
- б) реализация и распределение;
- в) подготовка и разработка производственных процессов;
- г) утилизация;
- д) техническое обслуживание и ремонт;
- е) материально-техническое снабжение.

**21. Особенностью международных стандартов ИСО серии 9000 является:**

- а) политика предприятия в области качества;
- б) «петля качества»;
- в) ориентация на потребителя;
- г) учет затрат на качество;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**22. На каком этапе жизненного цикла товара отсутствует стандартизация?**

- а) внедрение;



- б) рост;
- в) зрелость;
- г) насыщение;
- д) спад;
- е) стандартизация имеется на всех этапах.

**23. Работы по стандартизации не ведутся на следующей стадии жизненного цикла товара:**

- а) внедрение;
- б) рост;
- в) зрелость;
- г) насыщение;
- д) спад;
- е) работы по стандартизации ведутся всегда.

**24. Целями сертификации являются:**

- а) создание условий для деятельности предприятий, учреждений, организаций и предпринимателей на едином товарном рынке;
- б) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- в) содействие экспорту и повышение конкурентоспособности продукции;
- г) защита потребителя от недобросовестности изготовителя;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**25. Задачами сертификации не являются:**

- а) подготовка и аккредитация экспертов;
- б) разработка требований к стандартам и другим нормативным документам, применяемым для сертификации продукции, процессов и услуг;
- в) испытания продукции;
- г) международное и региональное сотрудничество в области сертификации;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**26. Принципами сертификации не являются:**

- а) право заявителя выбирать орган по сертификации и испытательную лабораторию;
- б) ориентация на требования потребителей;
- в) открытость информации о результатах сертификации;
- г) признание аккредитации зарубежных органов по сертификации;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**27. Субъектами сертификации являются:**

- а) изготовители;
- б) исполнители услуг;
- в) заказчики;
- г) третья сторона;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**28. Не является функцией Госстандарта РФ:**

- а) взаимодействие с органами других стран и международными органами по вопросам сертификации;

- б) разработка и утверждение документов по порядку сертификации;
- в) аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий;
- г) наложение штрафа за нарушение правил сертификации;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**29. Средствами сертификации являются:**

- а) стандарты;
- б) сертификаты;
- в) испытательное оборудование;
- г) эталоны;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**30. Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям, называется:**

- а) сертификат соответствия;
- б) знак соответствия;
- в) стандарт на маркировку;
- г) акт экспертизы;
- д) патентный формуляр;
- е) правильного ответа нет.

**31. Существуют следующие виды сертификации:**

- а) самосертификация;
- б) обязательная сертификация;
- в) добровольная сертификация;
- г) все ответы верны;
- д) правильного ответа нет.

**32. Подлежат обязательной сертификации следующие товары:**

- а) продукты питания;
- б) детские товары;
- в) бытовая химия;
- г) косметика;
- д) все ответы верны;
- е) правильного ответа нет.

**Примерный комплект заданий для промежуточной аттестации успеваемости**

По решению кафедры и при наличии соответствующих материалов в базе «Федерального интернет-экзамена в сфере профессионального образования.» (ФЭПО) промежуточная аттестация может проводиться в форме интернет-экзамена ФЭПО. ФЭПО представляет собой компьютерное тестирование обучающихся университета с использованием среды «Интернет» в режиме «онлайн».

Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования позволяет реализовывать диагностическую технологию внешнего оценивания компетенций на всём пути освоения содержания программ обучения, что особенно важно при реализации компетентностного подхода, основанного на формировании и развитии компетенций.

Экзамен проводится по билетам, которые включают в себя теоретические вопросы и практические задания.

Теоретические вопросы для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности знаний, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования.

Практические задания для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности умений и навыков, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования. Практические задания экзаменационного билета формируются из заданий, представленных в разделе оценочных материалов для текущего контроля успеваемости.

### **Материалы и вопросы для подготовки к экзамену ПК-3, ПК-5**

#### **➤ Структура экзаменационного билета:**

- 1. Теоретический вопрос.**
- 2. Теоретический вопрос**
- 3. Практическое задание.**

#### **➤ Вопросы к экзамену.**

##### ***Теоретические вопросы:***

1. Исторический процесс формирования современного подхода к качеству. ПК-3
2. Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM). ПК-3
3. Сущность качества и управления качеством. ПК-3
4. Категории качества товаров и услуг. Удовлетворение потребителя. ПК-3
5. Показатели качества продукции. ПК-3
6. Параметры качества. ПК-3
7. Показатели соответствия удовлетворенности потребителя. ПК-3, ПК-5
8. Управление комплексным качеством. ПК-3
9. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM. ПК-3, ПК-5
10. Методы контроля качества. Классификация видов контроля. ПК-3, ПК-5
11. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия. ПК-5
12. Документирование систем менеджмента качества. ПК-5
13. Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции. ПК-3
14. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством. ПК-3
15. Понятие и цели стандартизации. ПК-3
16. Госстандарт и его функции и полномочия. ПК-3
17. Понятие и методы сертификации продукции. ПК-3
18. Нормативные документы по стандартизации и сертификации. ПК-3
19. Международные организации в области стандартизации и управления качеством. ПК-5
20. Назначение и общая структура стандартов. ПК-5
21. Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС УКП). ПК-3
22. Качество как критерий деятельности предприятия. ПК-3
23. Основные положения управления качеством. ПК-3
24. Статистические методы управления качеством. ПК-3, ПК-5
25. Поставщики и потребители в системе TQM. ПК-3
26. Концепция человеческого фактора в TQM. ПК-3
27. Экономика управления качеством. ПК-3
28. Документирование системы менеджмента качества. ПК-3, ПК-5
29. Стандарты ИСО в России. ПК-3
30. Аудит систем качества. ПК-3
31. Концепция всеобщего управления качеством. ПК-3
32. Основные принципы и методы управления качеством. ПК-3

33. Статистические методы управления качеством. ПК-3
34. Сфера приложения методов управления качеством. ПК-3
35. Человеческий фактор в управлении качеством. ПК-3, ПК-5
36. Планирование управления качеством. ПК-3
37. Экономика управления качеством. ПК-3
38. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. ПК-3
39. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО. ПК-3, ПК-5
40. Применение международных стандартов качества в России. ПК-3

### ***Практические задания***

#### **Задача 1. ПК-3, ПК-5**

1 ноября 2017 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма превышать стоимость работ?

#### **Задача 2. ПК-3, ПК-5**

Затраты предприятия общественного питания за отчетный период составили, тыс. руб.: приготовление и подача пищи – 526; планирование и заказ продуктов – 155; затраты на подбор кадров – 15; подготовка кадров – 25; в результате плохого приготовления отказы составили 30; уменьшение спроса по сравнению с предыдущим периодом – 52; работа с жалобами – 15; штрафные санкции – 10. Составьте стоимость процесса, рассчитайте затраты, связанные с достижением соответствия и отсутствием соответствия, результативность работы предприятия как процент затрат соответствия в общем объеме затрат предприятия.

#### **Задача 3. ПК-3, ПК-5**

Фирма изготавливает рабочие комбинезоны из двух видов ткани: обычной и с грязеотталкивающей отделкой. Стоимость обычной ткани, необходимой для изготовления комбинезона, – 150 руб., ткани с грязеотталкивающей отделкой – 200 руб. Отпускная цена комбинезона из обычной ткани – 400 руб., из ткани с отделкой – 500 руб. Комбинезон из обычной ткани в процессе эксплуатации подвергается стирке 40 раз, загрязняемость комбинезона из ткани с отделкой в 2 раза меньше. Стоимость одной стирки в прачечной составляет 30 руб. Рассчитайте выгоду для производителя, потребителя и общества в целом при изготовлении комбинезона из ткани с грязеотталкивающей отделкой.

#### **Задача 4. ПК-3, ПК-5**

Определите годовой экономический эффект от производства новой вытяжки. Исходные данные для расчета представлены в табл. 7.1. Таблица 7.1 Экономические показатели сравниваемых изделий

Показатели, ед. изм.	Значения показателя для изделий	
	базового	нового
Годовой объем производства, шт.	1000	1000
Себестоимость, руб.	3000	3500
Цена, руб.	6000	7500

Затраты на НИОКР, руб.		100000
Затраты на первичную сертификацию, руб.		25000
Затраты на оборудование, руб.		45000
Коэффициент экономической эффективности капитальных вложений	0,33	0,33

### Задача 5. ПК-3, ПК-5

Предприятие планирует через год начать инвестиционный проект с единовременными затратами 50 млн. руб. На данный момент свободные собственные средства предприятия составляют 47,6 млн. руб.

Сможет ли предприятие профинансировать проект за счет собственных средств, если в настоящий момент у него имеются возможности разместить свободные денежные средства на банковский депозит сроком на один год на следующих условиях:

1. под 4% годовых с ежеквартальным начислением процентов;
2. под 5% годовых с начислением процентов по полугодиям.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) Основная литература

1. Гродзенский С. Я. Управление качеством : учебник. — М. : Проспект, 2017. — 224 с. /ЭБС Book.ru [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.book.ru/book/922232/view2/1>

2. Николаев Н.С. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Н.С. Николаев. — М. : КНОРУС, 2016. — 168 с. — (Бакалавриат). /ЭБС Book.ru <https://www.book.ru/book/917618/view2/1>

### б) Дополнительная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

2. Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

### а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

1. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»;
2. <http://www.window.edu.ru> – Федеральный портал «Единое окно доступа к информационным ресурсам»;
3. <http://pravo.gov.ru> – Официальный интернет- портал правовой информации;
4. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – научная электронная библиотека
5. <https://cyberleninka.ru/> - научная электронная библиотека
6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека
7. <http://quality.eup.ru/> о системе менеджмента качества (документы, материалы, стандарты).

8. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/activity/qualitycontrol> сайт Росстандарта Российской Федерации.
9. <http://quality.eup.ru/quality.eup.ru.html> - статьи по управлению качеством

**б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность/срок действия договора
1.	<a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор 18491246 срок действия с 14.03.2018-13.03.2019 Договор №18495243 срок действия с 08.02.2019 – 08.02.2020
2.	<a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор №042-03/2018 срок действия с 15.03.2018-18.03.2019 Договор №12-01/2019 срок действия с 15.01.2019 – 18.03.2020

**в) современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

Polpred.com - Обзор СМИ <a href="https://www.polpred.com/">https://www.polpred.com/</a>	База данных с рубрикатором: 53 отрасли / 600 источников / 8 федеральных округов РФ / 235 стран и территорий / главные материалы / статьи и интервью 13000 первых лиц. Ежедневно тысяча новостей, полный текст на русском языке. Миллионы сюжетов информагентств и деловой прессы за 15 лет. Интернет-сервисы по отраслям и странам. Универсальная информационная база данных для обучающихся по направлениям подготовки: Менеджмент, Экономика, Психология, Юриспруденция
Бюро ван Дайк (BvD) <a href="https://www.bvdinfo.com/ru">https://www.bvdinfo.com/ru</a> = <a href="https://www.bvdinfo.com/ru/home?utm_campaign=search&amp;utm_medium=cpc&amp;utm_source=google">ru/home?utm_campaign=search&amp;utm_medium=cpc&amp;utm_source=google</a>	Бюро ван Дайк (BvD) публикует исчерпывающую экономическую и юридическую информацию о компаниях всего мира и России, а также бизнес-аналитику. Информационная база данных для обучающихся по направлениям подготовки: Менеджмент, Экономика.
Университетская информационная система РОССИЯ <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a>	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права для обучающихся по направлениям подготовки: Менеджмент,

	Экономика, Юриспруденция.
<p>Научная электронная библиотека Elibrary  <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a></p>	<p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе для обучающихся по направлениям подготовки: Менеджмент, Экономика, Юриспруденция, Психология.</p>
<p>Портал Электронная библиотека: диссертации  <a href="http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/">http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/</a></p>	<p>Российская государственная библиотека предоставляет возможность доступа к полным текстам диссертаций и авторефератов, находящимся в электронной форме, что дает уникальную возможность многим читателям получить интересующую информацию, не покидая своего города. Для доступа к ресурсам ЭБД РГБ создаются Виртуальные читальные залы в библиотеках организаций, в которых и происходит просмотр электронных диссертаций и авторефератов пользователями. Каталог Электронной библиотеки диссертаций РГБ находится в свободном доступе для любого пользователя сети Интернет.</p>
<p>Сайт Института научной информации по общественным наукам РАН.  <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a></p>	<p>Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет <b>более 3 млн. 500 тыс. записей</b> (данные на 1 января 2012 г.). <b>Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей.</b></p> <p>В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН.</p> <p>Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки в доступе для обучающихся по направлениям подготовки: Юриспруденция, Психология, а так же по гуманитарным наукам: политология, социология, социальная психология, экономика, исторические науки, культурология, религиоведение, философия, правоведение</p>

## 10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

### 10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством»

Успешное овладение содержанием дисциплины «Управление качеством» предполагает выполнение обучаемыми ряда рекомендаций.

Необходимо ориентироваться на приобретение общекультурных, общепрофессиональных компетенций, определенных Федеральным государственным стандартом высшего профессионального образования.

Следует внимательно изучить материалы, характеризующие дисциплину и определяющие целевую установку, а также рабочую программу дисциплины, изложенные в данном методическом комплексе. Это позволит четко представлять, во-первых, круг изучаемых проблем; во-вторых, глубину их постижения.

Следует ясно представлять цель освоения учебной дисциплины. Также необходимо уметь слушать и конспектировать лекции, на которых приводятся новейшие данные науки; систематически посещать семинарские и практические занятия; отчитываться перед преподавателем за пропущенные занятия.

Необходимо готовиться и активно участвовать в интерактивных занятиях, требующих активной устной коммуникации, оцениваемой преподавателем.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки, реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий с целью формирования профессиональных навыков обучающихся. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации.

Основными видами учебной работы являются лекции, практические занятия, групповое обсуждение области применения полученных знаний в контексте специфических задач, решаемых преподавателем и обучающимися. Кроме того, важно пользоваться индивидуальными консультациями, которые осуществляет преподаватель непосредственно в процессе решения учебных задач, а также посредством электронной информационной образовательной среды ВУЗа.

В ходе **лекционных занятий** обучающимся рекомендуется:

- конспектировать учебный материал, обращая внимание на определения, раскрывающие содержание тех или иных явлений, выводы;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к **практическим занятиям** необходимо:

- ознакомиться с содержанием конспекта лекций, разделами учебников и учебных пособий, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях;
- на полях конспектов лекций делать пометки, дополняющие материал лекции, вносить добавления из литературы, рекомендованной преподавателем.

Кроме того, нужно быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении, и выполнению разноуровневых заданий различного характера.

Активное использование методов проектной работы, групповых дискуссий, просмотра и анализа учебных фильмов предполагает активное речевое участие, что требует включения мыслительной деятельности и выработки в себе навыков самостоятельной работы, критического анализа и навыков публичного выступления, участия в дискуссии с обоснованием своей позиции. Выступление должно строиться свободно, убедительно и



аргументировано. Можно обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Очень важно активно участвовать в дискуссии по обсуждаемым проблемам и при необходимости обращаться за консультацией к преподавателю.

Для успешного обучения необходимо иметь подборку литературы, достаточную для изучения дисциплины. Список основной литературы и источников предлагается в рабочей программе.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

б) основная литература – учебники, учебные и учебно-методические пособия;

в) дополнительная литература – монографии, сборники научных статей, публикации в научных журналах;

г) справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат информатики и информационных технологий;

В ходе практических занятий приобретаются навыки, необходимые для служебной деятельности экономиста. При этом используются средства современных информационных технологий для работы на персональном компьютере и в компьютерных сетях. Необходимо соблюдать правила техники безопасности и защиты информации.

## **10.2 Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством»**

Освоение содержания дисциплины предполагает самостоятельную работу по изучению определенных вопросов внутри каждой темы. Данные вопросы обозначены знаком (\*). Для успешного самостоятельного освоения обозначенных вопросов необходимо опираться на следующую литературу, которая компактно и доступно включает в себя требуемый материал:

Гродзенский С. Я. Управление качеством : учебник. — Нижний Новгород : Проспект, 2017. — 224 с. /ЭБС Book.ru [Электронный ресурс]. - URL:

<https://www.book.ru/book/922232/view2/1>

Николаев Н.С. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Н.С. Николаев. — М. : КНОРУС, 2016. — 168 с. — (Бакалавриат). /ЭБС Book.ru

<https://www.book.ru/book/917618/view2/1>

Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Нижний Новгород : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс].

- URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>

Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Нижний Новгород : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

Самостоятельная работа предполагает подготовку конспекта указанной преподавателем литературы. Конспект оформляется по определенной форме.

Название источника с выходными данными

Рассматриваемая тема/проблема	Конспективный текст по теме/проблеме	страница(ы)	Вопросы к тексту по рассматриваемой теме/проблеме

Конспекты проверяются преподавателем и могут стать основой для беседы на семинарском занятии или для выполнения какого-либо задания в ходе практикума.

Подобного рода работа также может предполагать подготовку реферата, доклада или сообщения, которые заслушиваются на занятии и могут служить материалом для организации групповой дискуссии и других интерактивных форм обучения.

Самоподготовка предусматривает общение с преподавателем для получения консультаций по сложным для понимания вопросам и логике их изучения. Консультации преподаватель проводит как в очной форме, так и в сетевом режиме, используя сеть Internet.

### **Методические рекомендации по самостоятельному освоению пропущенных тем дисциплины**

Преподаватель называет обучающемуся даты пропущенных занятий и количество пропущенных учебных часов.

Форма отработки обучающимся пропущенного занятия выбирается преподавателем.

На отработку занятия обучающийся должен явиться согласно расписанию консультативных часов преподавателя, которое имеется на кафедре.

При себе обучающийся должен иметь: выданное ему задание и отчет по его выполнению.

Отработка обучающимся *пропущенных лекций* проводится в следующих формах:

1) самостоятельное написание обучающимся краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем;

2) самостоятельное написание обучающимся конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем.

Как правило, отработка пропущенной лекции должна быть осуществлена до рубежного тестирования по соответствующей теме учебной программы.

Отработка обучающимся пропущенного *практического занятия* проводится в следующей форме: самостоятельная работа обучающимся над вопросами *практического задания* кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Если пропущено *практическое занятие*, то оно отрабатывается одним из следующих способов:

- обучающийся посещает практическое занятие по этой же теме с обучающимися другой учебной группы,

- обучающийся приходит на практическое занятие по пропущенной теме в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу и отвечает на вопросы преподавателя.

Пропущенные практические занятия должны отрабатываться своевременно, до рубежного контроля (контрольная аттестация) по соответствующему разделу учебной дисциплины.

Преподаватель, согласно графику консультативных часов, принимает отработку пропущенного занятия у обучающегося, делает соответствующую отметку. Отработка засчитывается, если обучающийся демонстрирует зачетный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу. Обучающемуся, получившему незачетную оценку, отработка не засчитывается.

Зачетный уровень теоретической осведомленности заключается в том, что обучающийся свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Обучающиеся допускаются к экзамену по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра по данной дисциплине.

Обучающемуся, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы, согласованный на кафедре и утвержденный деканом.

### **11. Перечень информационных технологий используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем.**

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Управление качеством» применяются следующие информационные технологии:

1. Презентационные материалы (слайды по всем темам лекционных и практических занятий);

2. Видео лекции по след темам: Лекция 1: Предмет и задачи курса Управление качеством; Лекция 2: Общие понятия управления качеством; Лекция 3: Процесс и содержание управления качеством.

3. Электронные учебники; словари; периодические издания.

**Обучающимся МГЭУ обеспечена возможность свободного доступа в электронную информационную образовательную среду (ЭИОС).**

Электронная информационно-образовательная среда - это совокупность электронных информационных и образовательных ресурсов, информационных и телекоммуникационных технологий и средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ. ЭИОС МГЭУ обеспечивает:

а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, и к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе;

б) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

в) проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

г) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

е) демонстрацию дидактических материалов дисциплины через LCD-проектор.

ж) доступ к программам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: «Тестер знаний» и Интернет-тренажеры в сфере образования (<http://www.i-exam.ru>).

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих

#### **Программное обеспечение:**

##### ***1. Ежегодно обновляемое лицензионное ПО***

MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

Microsoft Office 2007.

Dr. Web (версия 11.00).

##### ***2. Свободно распространяемое ПО***

7-Zip

K-Lite Codec Pack

Adobe Reader

## **Информационно-справочные системы:**

Информационно-справочная система «Консультант Плюс» – [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по данной дисциплине проводятся в учебных аудиториях для занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Данные учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Типовая комплектация таких аудиторий состоит из комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя. Занятия лекционного типа проводятся в аудиториях, оснащённых стационарным или переносным мультимедийным оборудованием.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (презентации по темам интерактивных лекций и практических занятий), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i5-2100), блок управления оборудованием. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения отдельных корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

Microsoft Office 2007.

7-Zip Свободно распространяемое ПО.

K-Lite Codec Pack Свободно распространяемое ПО.

Dr. Web (версия 11.00).

Adobe Reader XI Свободно распространяемое ПО.

Типовая комплектация аудитории, оснащённой переносным мультимедийным оборудованием состоит из: комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя, переносного мультимедийного (компьютерного) оборудования (ноутбука, проектора, колонок). Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

Microsoft Office 2007.

7-Zip Свободно распространяемое ПО.

K-Lite Codec Pack Свободно распространяемое ПО.

Dr. Web (версия 11.00).

Adobe Reader XI Свободно распространяемое ПО.

Качественный и количественный состав оборудования определяется спецификой данной дисциплины и имеет своё отражение в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата (Приложение 12)

Также предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для организации **самостоятельной работы** обучающихся используется:

- библиотечный фонд вуза, расположенный по адресу: шоссе Сормовское, 20 (каб. №522);
- читальный зал, учебная аудитория для самостоятельной работы, для курсового проектирования №520.

Доска 3-х элем. меловая (1 шт.). Стол уч. м/к (3 шт.). Стол письм. дер. (8 шт.). Стол компьют. 90x72 (18 шт.). Стул «Сатурн» сер. (36 шт.). Трибуна метал.(1 шт.). Стеллаж м/к корич. 900x320x1900 (1 шт.).

**Компьютеры для обучающихся** ПК Dual-Core E5300 2.6GHZ (19 шт.) с выходом в Интернет и ЭИОС; монитор Samsung SyncMaster E1920NR (19 шт.); мышь компьютерная (19 шт.); клавиатура (19 шт.); колонки компьютерные (1 шт.); проектор Epson EB-X14G (1 шт.); экран настенный 180x180 (1 шт.).

**Программное обеспечение:** MS Windows XP, MS Office 2007 лицензия №48131620. Дата выдачи лицензии: 22.02.2011. Срок действия лицензии: бессрочно. Dr.Web (версия 11.00) лицензия №G6SS-D3BK-7TA2-XS96. Дата выдачи лицензии: 11.05.2018. Срок действия лицензии: 1 год.

Информационно-справочная система:

«КонсультантПлюс».

### **13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

При необходимости образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

создание контента, который можно представить в различных видах без потерь данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;

создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;

применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступление с докладами и защитой выполненных работ, проведение тренингов, организации коллективной работы;

применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;

зачет и экзамен, проводимый в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимый в устной форме – не более чем на 20 мин.,

продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

Университет устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

**ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ**  
рабочей программы дисциплины  
«Управление качеством»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от \_\_\_\_\_ №\_\_\_) и одобрена на заседании Совета Института (протокол от \_\_\_\_\_ №\_\_\_) для исполнения в 20\_\_–20\_\_ учебном году

Внесены дополнения (изменения): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись, инициал и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от \_\_\_\_\_ №\_\_\_) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от \_\_\_\_\_ №\_\_\_) для исполнения в 20\_\_–20\_\_ учебном году

Внесены дополнения (изменения): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись, инициал и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от \_\_\_\_\_ №\_\_\_) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от \_\_\_\_\_ №\_\_\_) для исполнения в 20\_\_–20\_\_ учебном году

Внесены дополнения (изменения): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись, инициал и фамилия)

ЛАВРЕНТЬЕВ ВАЛЕНТИН АЛЕКСАНДРОВИЧ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы  
прикладного бакалавриата «Управление человеческими ресурсами»

Печатается в авторской редакции

Корректор

Афиногорова Е.В.

---

НИ(ф) МГЭУ, Нижний Новгород, 603074, шоссе Сормовское., д. 20