

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 29.11.2024 04:46:59  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507263ba545fe87337eb15ab6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**  
**Кафедра**

**Производственного менеджмента и маркетинга**  
**Менеджмента в производственной сфере**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор



Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.16**

**"Основы управления качеством"**

**38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Логистика"**

Квалификация

**БАКАЛАВР**

Форма обучения

**очная**

Общая трудоемкость

**3 ЗЕТ**

Год начала подготовки по учебному плану **2023**

Донецк  
2023

**Составитель:**  
канд.экон.наук, доцент

  
\_\_\_\_\_  
Е.В.Перевозникова

**Рецензент:**  
д-р экон. наук, доцент

  
\_\_\_\_\_  
Кретьова А.В.

Рабочая программа дисциплины "Основы управления качеством" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: 38.03.02 Менеджмент, утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол №12 .

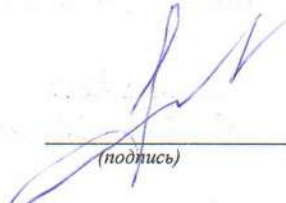
Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол от 20.04.2023 № 12

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Петрова И.В.

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Петрова И.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Петрова И.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Петрова И.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Петрова И.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью реализовывать процессы управления организациями различных организационно-правовых форм, решая задачи организационно-управленческой деятельности у будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, стратегического планирования качества и умениями применения на практике методов управления качеством.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачей изучения дисциплины является формирование готовности решать профессиональную задачу организационно-управленческой деятельности - участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий на основе формирования профессиональной компетенции - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

*1.3.1. Дисциплина "Основы управления качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Безопасность жизнедеятельности

Введение в профессию

Общий менеджмент

Микроэкономика

Основы научных исследований

*1.3.2. Дисциплина "Основы управления качеством" выступает опорой для следующих элементов:*

Методы принятия управленческих решений

Инфраструктура товарного рынка

Ценообразование

Логистика снабжения

Логистика распределения

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*УК-2.5: Осуществляет поиск решений проблемных ситуаций, учитывая временные и ресурсные ограничения*

Знать:

**Уровень 1** | Содержание современных концепций управления качеством

**Уровень 2** | Инструменты реализации современных концепций управления качеством

**Уровень 3** | Требования МС ISO 9001 к системам управления качеством

Уметь:

**Уровень 1** | Внедрять простые инструменты реализации современных концепций управления качеством

**Уровень 2** | Внедрять сложные инструменты реализации современных концепций управления качеством

**Уровень 3** | Внедрять требования МС ISO 9001 к системам управления качеством

Владеть:

**Уровень 1** | Работы с источниками и критической литературой

**Уровень 2** | Поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством

**Уровень 3** | Выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*УК-2.6: Владеет навыками составления плана-графика реализации задач в целом и плана-контроля их выполнения*

Знать:	
<b>Уровень 1</b>	Требования и подходы к разработке плана-графика реализации задач
<b>Уровень 2</b>	Порядок организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности
<b>Уровень 3</b>	Требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	Разрабатывать программы обеспечения качества Продукции (планы-графики)
<b>Уровень 2</b>	Организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности
<b>Уровень 3</b>	Организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	Работы с источниками и критической литературой
<b>Уровень 2</b>	Поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством
<b>Уровень 3</b>	Выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством

***В результате освоения дисциплины "Основы управления качеством" обучающийся должен:***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- основную терминологию в сфере управления качеством;
	- особенности управления качеством на уровне предприятия;
	- отечественный и международный опыт управления качеством;
	- основы применения систем управления качеством;
	- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;
	- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
	- применять методы управления качеством;
	- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;
	- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их реализации.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	Владеть навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.

### **1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

#### ***Промежуточная аттестация***

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Основы управления качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Основы управления качеством" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>						
Тема 1.1. Введение в управление качеством /Лек/	4	2	УК-2.5 УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Введение в управление качеством /Сем зан/	4	6	УК-2.5 УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Введение в управление качеством /Ср/	4	8	УК-2.5 УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка /Лек/	4	2	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка /Сем зан/	4	6	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка /Ср/	4	8	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Опыт управления качеством /Лек/	4	2	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Опыт управления качеством /Сем зан/	4	6	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Опыт управления качеством /Ср/	4	8	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1	0	

				Э1 Э2 Э3		
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>						
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством. /Лек/	4	4	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством. /Сем зан/	4	6	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством. /Ср/	4	8	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. /Лек/	4	4	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. /Сем зан/	4	4	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции. /Ср/	4	8	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>						
Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Лек/	4	2	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Сем зан/	4	4	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Ср/	4	6	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Лек/	4	2	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3	0	

				Э1 Э2 Э3		
Тема 3.2.Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Сем зан/	4	4	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.2.Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Ср/	4	6	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э3	0	
/Конс/	4	2	УК-2.6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э3	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины:

Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки). Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи В частности, применяются: традиционные образовательные технологии в комбинации с технологиями мультимедийного и электронного обучения, инновационные методы.

Виды технологий и методов, применяемых при изучении дисциплины:

Вид технологии и/или метода

Традиционные образовательные технологии Технология объяснительно-иллюстративного обучения

Технология балльно-рейтингового контроля

Комбинированные технологии Технологии мультимедийного обучения (использование презентаций)

Технологии электронного обучения (использование ресурсов ЭБС)

Инновационные методы Имитационное моделирование

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Михеева, Е. Н., Сероштан, М. В.	Управление качеством : учебник (531 с.)	Москва : Дашков и К, 2017
Л1.2	Фрейдина, Е. В., Тропин, А. А.	Управление качеством : практикум (208 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017
Л1.3	Дебердиева, Н. П., Межецкая, Т. А.	Менеджмент качества: учебник (196 с.)	Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В.	Производственный менеджмент : учебное пособие (628 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2016



	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Кретова		
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Перевозникова Е.В	Основы управления качеством : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Логистика») очной формы обучения (24)	2023
ЛЗ.2	Перевозникова Е.В.	Основы управления качеством : методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Логистика») очной формы обучения (31)	2023
ЛЗ.3	Перевозникова Е.В.	Основы управления качеством : конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Логистика») очной формы обучения (101)	Донецк: ДОНАУИГС, 2023
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Интернет-портал для управленцев [Электронный ресурс]. – Режим доступа		<a href="http://www.management.ru">http://www.management.ru</a> .
Э2	Библиотека ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы»		<a href="http://bibliotekad.ucoz.ru">http://bibliotekad.ucoz.ru</a> .
Э3	Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской		<a href="http://www.library.donetsk.ru">http://www.library.donetsk.ru</a>
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: использование электронных презентаций, электронного курса лекций, электронных версий учебников, учебных и учебно-методических пособий, материалов электронно-библиотечных систем, графических объектов, видео-аудио-материалов, специализированных или офисных программ; организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты и др. Программное обеспечение не применяется.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО ДОНАУИГС) и электроннобиблиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. В качестве информационно справочной системы может быть использован Портал дистанционного обучения ФГБОУ "ДОНАУИГС"			
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>			
1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 504 учебный корпус № 1. г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС») - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; программное			

обеспечение - Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (96), стационарная доска; демонстрационные плакаты.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 202 учебный корпус № 3. г. Донецк, ул. Челюскинцев, 157 (ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; программное обеспечение - Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (34), стационарная доска.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы для самоподготовки Р1.

1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?
2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?
3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».
4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).
5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?
6. Дайте характеристику принципа построения и применения диаграммы Парето.
7. В чем заключается сущность и особенности построения и применение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы)?
8. В какой последовательности строят и для чего используют гистограмму как инструмент контроля качества?

Вопросы для самоконтроля Р2

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

Контрольные вопросы для самоподготовки Р3

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2005.
4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?
5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.
6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.
7. Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?
8. На каких принципах базируется концепция TQM?
9. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
10. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
11. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
12. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
13. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
14. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).
15. Назовите сущность, назначение и приведите примеры применения диаграммы разброса.
16. Охарактеризуйте принцип построения и применения контрольной карты.

## 5.2. Темы письменных работ

Ориентировочный перечень тем рефератов

Раздел 1. Качество и его оценка

Тема 1.1. Введение в управление качеством

1. Развитие причин, побудившие ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции.

2. Реализация комплексного (системного) подхода к управлению качеством.

Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка

1. Эволюция основной терминологии в сфере качества.

2. Эволюция методов оценки уровня качества.

Тема 1.3. Опыт управления качеством

1. Развитие зарубежного управления качеством.

2. Развитие отечественного управления качеством.

Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством

Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством

1. Современные механизмы управления качеством.

2. Эволюция методов управления качеством.

Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции

1. Совершенствование методов контроля качеством.

2. Развитие методов анализа качества продукции.

Раздел 3. Современные методы управления качеством

Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.

1. Качество как основная составляющая конкурентоспособности.

Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

1. Основные инструменты реализации концепция Всеобщего управления качеством.

2. Эволюция международной стандартизации в сфере управления качеством.

3. Основные различия в требованиях стандартов ISO 9001 четвертой и пятой версий.

## 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

## 5.4. Перечень видов оценочных средств

Виды текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок. Проводится как в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), так и форме письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы (индивидуальные задания и рефераты).

Текущий контроль проводится на семинарских занятиях, преподавателем, который их проводит. Задания могут быть предъявлены студенту, как в письменной, так и устной форме. Собирает, обрабатывает и предъявляет результаты оценивания преподаватель, проводящий семинарские занятия.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГОУ ВПО «ДонАУиГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики».

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

В ходе изучения дисциплины студенты изучают научную литературу по проблематике дисциплины, как основную, так и дополнительную. Осуществляют анализ научных концепций и практической деятельности по применению отдельных методов исследований в менеджменте. Студентам предлагается решение заданий, составление глоссария по теме, логических схем, разработка презентаций, рефератов, подготовка докладов. Изучать дисциплину рекомендуется в следующей последовательности:

1. Ознакомление с перечнем и содержанием тем, которые должны быть усвоены студентом в соответствии с учебной программой или данных методических указаний.

2. Ознакомление с рекомендациями по теме, которая изучается в соответствии с предлагаемыми методическими рекомендациями. 3. Изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, которая касается изучаемой темы. Ознакомление также с новыми книгами, брошюрами, статьями в периодических

изданиях и сборниках.

Регулярное посещение лекций и семинарских занятий не только способствует успешному овладению необходимыми компетенциями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа студентов. Именно овладение и усвоение студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины. Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Контроль за ходом самостоятельной работы студента осуществляется в следующих видах: Текущий контроль:- письменный контроль: рефераты, тестирование, представление текста индивидуальной работы;- устный контроль: опрос, собеседование, доклад.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Донецкая академия управления и государственной службы»  
(ФГБОУ «ДОНАУИГС»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Основы управление качеством»

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	«Логистика»
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	очная

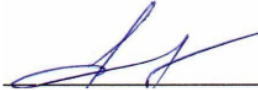
Фонд оценочных средств дисциплины «Основы управления качеством» для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Логистика») очной формы обучения.

Разработчик: доцент, канд.экон.наук, доцент Е.В.Первозникова  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол заседания кафедры от 20.04.2023 № 12  
дата

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

И.В.Петровава  
(инициалы, фамилия)

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине «Основы управления качеством»**

**Основные сведения об учебной дисциплине**

Таблица 1

Характеристика дисциплины  
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Бакалавриат
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Магистерская программа	«Логистика»
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В.16
Формы текущего контроля	Опрос. Реферат. Тестовые задания. Индивидуальные задания. Ситуационные задания. Контроль знаний раздела дисциплины
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	4
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	108
<b>Аудиторная работа:</b>	56
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	36
Консультации	2
<b>Самостоятельная работа</b>	52
<b>Контроль</b>	-
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет



**Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
1	2	3	4
УК-2.	УК-2.5: Осуществляет поиск решений проблемных ситуаций, учитывая временные и ресурсные ограничения	<b>Знать:</b>	
		1.Содержание современных концепций управления качеством	УК-2.5 З-1
		2.Инструменты реализации современных концепций управления качеством	УК-2.5 З-2
		3.Требования МС ISO 9001 к системам управления качеством	УК-2.5 З-3
		<b>Уметь:</b>	
		1.Внедрять простые инструменты реализации современных концепций управления качеством	УК-2.5 У-1
		2. Внедрять сложные инструменты реализации современных концепций управления качеством	УК-2.5 У-2
		3.Внедрять требования МС ISO 9001 к системам управления качеством	УК-2.5 У-3
		<b>Владеть навыками:</b>	
		1.Работы с источниками и критической литературой	УК-2.5 В-1
		2.Поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством	УК-2.5 В-2
3.Выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством	УК-2.5 В-3		
УК-2.	УК-2.6: Владеет навыками составления плана-графика реализации задач в целом и плана-контроля их выполнения	<b>Знать:</b>	
		1.Требования и подходы к разработке плана-графика реализации задач	УК-2.6 З-1
		2.Порядок организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	УК-2.6 З-2
		3.Требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	УК-2.6 З-3
		<b>Уметь:</b>	
		1.Разрабатывать программы обеспечения качества Продукции (планы-графики)	УК-2.6 У-1
		2.Организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	УК-2.6 У-2
		3.Организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции	УК-2.6 У-3
		<b>Владеть навыками:</b>	
		1. Работы с источниками и критической литературой	УК-2.6 В-1

	2.Поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством	УК-2.6 В-2
	3.Выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством	УК-2.6 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>				
1.	Тема 1.1 Введение в управление качеством	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты, ситуационное задание, индивидуальное задание.
2.	Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты.
3.	Тема 1.3. Опыт управления качеством	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, беседы, рефераты, контроль знаний раздела
<b>Раздел 2 Общие подходы к управлению качеством</b>				
5.	Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты, доклады. ситуационное задание
6.	Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, беседы, рефераты. контроль знаний раздела
<b>Раздел 3 Современные методы управления качеством</b>				
7.	Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты, тестовые задания, ситуационное задание
8	Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, беседы, рефераты. контроль знаний раздела

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.**

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы	ECTS	
1	2	3	4	5	6
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Отлично</b>	<b>90-100</b>	<b>A</b>	<p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы</li> </ul>				

	<p>обеспечения качества продукции;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.</li> </ul>				<p>задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному</p>
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</li> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Хорошо</b>	<b>75-89</b>	<b>С/В</b>	<p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к</li> </ul>				

	качеству продукции.				числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</li> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>60-74</b>	<b>E/D</b>	Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.</li> </ul>				
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования</li> </ul>				

	<p>собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Неудовлетворительно</b>	<b>0-59</b>	<b>F/Fx</b>	<p>Теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.</li> </ul>				
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</li> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				

## РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

### Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности

Сумма баллов по разделу	Раздел 1				Раздел 2			Раздел 3			Доклад/сообщение	Индивидуальное задание	Сумма баллов за	
	Темы	Т.1.1	Т.1.2	Т.1.3	Контроль знаний раздела дисциплины	Т.2.1	Т.2.2	Контроль знаний раздела дисциплины	Т. 3.1.	Т.3.2.				Контроль знаний раздела
Виды работ: Лекции Семинарские занятия: - <i>Ситуационные задания</i> - <i>Опрос</i>	5 5		5	5		5			5	5		5	5	
	20			10	15		15	10						
Сумма баллов	20			10	15		10	15		10	10	10	100	

### Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

#### Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутасть выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

**5 баллов(отлично)** - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**4 балла (хорошо)** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**2-3 балла (удовлетворительно)** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**0-1 балл (неудовлетворительно)**– ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
<b>РАЗДЕЛ 1. Качество и его оценка</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Введение в управление качеством	1. Охарактеризуйте взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции. 2. Какие причины побудили ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции? 3. Назовите субъекты хозяйствования, которые получают эффект от повышения качества продукции. 4. Сформулируйте основные показатели эффекта от повышения качества продукции. 5. В чем заключается системный подход к управлению качеством?



	6. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы можете назвать?
<b>Тема 1.2.</b> Качество. Его показатели и оценка	<p>1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?</p> <p>2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?</p> <p>3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.</p> <p>4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?</p> <p>5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.</p> <p>6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.</p> <p>7. Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?</p>
<b>Тема 1.3.</b> Опыт управления качеством	<p>Охарактеризуйте основные достижения зарубежных теоретиков и практиков относительно развития управления качеством.</p> <p>2. Назовите особенности управления качеством в США.</p> <p>3. Дайте характеристику подходов к управлению качеством в Японии.</p> <p>4. В чем заключаются основные отличия американского и японского подходов к управлению качеством?</p> <p>5. Охарактеризуйте опыт управления качеством в Западной Европе.</p> <p>6. Какие особенности имеет европейский подход к управлению качеством?</p> <p>7. Охарактеризуйте основные этапы развития отечественного управления качеством.</p> <p>8. Назовите причины отставания отечественных предприятий от передовой зарубежной практики в решении проблемы качества.</p> <p>9. Направление развития управления качеством на этапе становления рыночной экономики?</p> <p>10. Что повлекло необходимость гармонизации отечественных нормативных документов в сфере управления качеством с международными?</p>
<b>РАЗДЕЛ 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Механизм и методы управления качеством	<p>1. В чем сущность системного подхода к управлению качеством?</p> <p>2. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы знаете?</p> <p>3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?</p> <p>4. Какие методы управления качеством Вы знаете и чем их содержание</p>

<p><b>Тема 2.2.</b> Методы контроля и анализа качества продукции</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?</li> <li>2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?</li> <li>3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».</li> <li>4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).</li> <li>5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?</li> <li>6. Дайте характеристику принципа построения и применения диаграммы Парето.</li> </ol>
<p><b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b></p>	
<p><b>Тема 3.1.</b> Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?</li> <li>2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?</li> <li>3. Назовите и охарактеризуйте силы, управляющие качеством.</li> <li>4. В чем различие между реагирующим и планируемым качеством?</li> <li>5. Какие этапы модели стратегического планирования качества Вы можете назвать и в чем их сущность?</li> </ol>
<p><b>Тема 3.2.</b> Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?</li> <li>2. Назовите основные составляющие концепции TQM.</li> <li>3. На каких принципах базируется концепция TQM?</li> <li>4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?</li> <li>5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?</li> <li>6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?</li> <li>7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?</li> <li>8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?</li> <li>9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).</li> </ol>

	<p>удовлетворенности потребителей организация должна осуществить?</p> <p>5. Что должна учитывать организация при определении ожиданий потребителей?</p> <p>6. Какие методы сбора данных Вы можете назвать?</p> <p>7. Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?</p>
--	--

### **Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся**

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной дисциплины проводится тестирование.

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом - правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале:

<b>Баллы</b>	<b>% правильных ответов</b>	<b>Оценка (государственная)</b>
8-10	76-100	Отлично
5-7	51-75	Хорошо
3-6	25-50	Удовлетворительно
0-2	менее 25	Неудовлетворительно

### **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ РАЗДЕЛА**

(выберите 1 правильный ответ)

#### **Раздел 1. Качество и его оценка**

1. Качество (quality) это:

А). Соответствие совокупности присущих характеристик объекта требованиям нормативных документов.

В). Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта сформулированным потребностям.

С). Совокупность параметров, признаков и условных характеристик

качества. D). Все ответы верные.

2. Вид продукции - телевизор. Укажите, к какой группе показателей качества относится показатель “Количество программ, которые принимает телевизор - 50”.

А). Показатели надежности.

В). Показатели

технологичности. С). Показатели назначения.

D). Показатели безопасности

3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?

- А). Предупредительность.
- В). Избыточность.
- С). Простота.
- Д). Все ответы не верные.

4. Должен ли руководитель организации быть инициатором изучения проблем, которые относятся к управлению качеством и деятельности кружков качества.

- А). Нет.
- В). Да.
- С). В исключительных случаях.
- Д). Все ответы не верные.

5. На какие действия должна быть направленная деятельность при реализации концепции "Шесть сигм"?

- А). Усовершенствование контроля качества.
- В). Усовершенствование процессов.
- С). Усовершенствование сбытовой деятельности.
- Д). Все ответы верные.

## **Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции**

***Выберите один вариант ответа***

1. Назовите главную цель системы обеспечения качества.

- А). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на определенном этапе ее производства.
- В). Обеспечить требуемый уровень качества и поддерживать его в течение всего периода изготовления продукции.
- С). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на стадии ее разработки.
- Д). Все ответы не верные.

2. Программа обеспечения качества – это...

- А). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, ресурсы и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект или продукцию.
- В). Документ, определяющий конкретные действия в области качества и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект или продукцию.
- С). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, направленные на повышение качества конкретного проекта или продукции.
- Д). Все ответы не верные.

3. Программа обеспечения качества должна периодически проверяться на... А). адекватность квалификации персонала требованиям.

В). адекватность производственных процессов и процессов сбора информации.

С). адекватность мотивирующих действий «Положению о поощрениях и наказаниях»

организации.

Д). Все ответы верные.

4. Структура приоритетов конкурентоспособности продукции, по оценке, приводимой

проф. Р.А.Фатхутдиновым, следующая:

А). Качество продукции - 4; цена продукции – 3; затраты в сфере потребления(эксплуатации) – 2; качество сервиса - 1.

В). Цена продукции – 4; качество продукции - 3; затраты в сфере потребления(эксплуатации) – 2; качество сервиса - 1.

С). Качество продукции - 4; затраты в сфере потребления (эксплуатации) – 3; цена продукции – 2; качество сервиса - 1.

Д). Все ответы не верные.

5. Что позволяет организации учет степени удовлетворенности потребителей? А). Снижать цену на свою продукцию.

В). Получать дополнительную прибыль.

С). Улучшать отношения с местными органами

самоуправления. Д). Все ответы не верные.

### Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
Отлично 5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
Хорошо 4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Удовлетворительно 3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа

Неудовлетворительно 1-2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты Ответы неверные или отсутствуют
----------------------------	---

## СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

### *Ситуационное задание к теме 1.1. Введение в управление качеством.*

**Описание ситуации.** Разрабатывая мероприятия по комплексному управлению качеством на стадии «Маркетинговые исследования рынка и выяснение потребностей потребителей» какие мероприятия Вы включите в их состав?

#### **Контрольные вопросы:**

1. В чем суть комплексного управления качеством?
2. На каких этапах жизненного цикла продукции необходимо использовать комплексный подход управлению качеством?

**Ситуационное задание к теме 2.1. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.**

**Описание ситуации.** На основе мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности Вы получили данные. Сформулируйте порядок внедрения изменений в требования к качеству продукции.

#### **Контрольные вопросы.**

1. Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?
2. В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?
3. Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?

### **Рекомендации по оцениванию рефератов, докладов, сообщений**

<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Критерии</b>
<p align="center"><b>отлично</b></p> <p align="center">10-8</p>	<p>Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.</p>
<p align="center">Хорошо</p> <p align="center">7-5</p>	<p>Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.</p>
<p align="center">Удовлетворительно</p> <p align="center">4-3</p>	<p>Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.</p>
<p align="center">Неудовлетворительно</p> <p align="center">2-1</p>	<p>Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..</p>

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

Качество как экономическая категория.

Основные подходы к менеджменту качества.

Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.

Системный подход к управлению качеством.

Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.

Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.

Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.

Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.

Методы и цели для оценки качества продукции..

Важность обучения персонала в системе качества.

Место метрологии в системе менеджмента качества.

Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества

Важность самооценки и самооценки персонала организации в системе качества.  
 Групповые подходы к оптимизации качества.  
 Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.  
 Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.  
 Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации  
 Статистическое регулирование процессов.  
 Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.  
 Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.  
 Правовые основы сертификации продукции и услуг.  
 Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.

### Оценивание индивидуальных заданий

<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Критерии</b>
Отлично 10-8	Выставляется обучающемуся, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа
Хорошо 7-5	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
Удовлетворительно 4-3	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
Неудовлетворительно 2-1	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе



# ПЕРЕЧЕНЬ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

## Индивидуальное задание № 1. Разработка элементов системы обеспечения качества продукции.

Более подробно содержание индивидуальных заданий и рекомендации по их выполнению изложены в «Методических рекомендациях по выполнению индивидуальных заданий по дисциплине «Основы управления качеством».

### КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

№ п/п	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>		
<b>Тема 1.1. Введение в управление качеством</b>		
1	Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.	УК-2.5 З-1, УК-2.6 В-1,
2	Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.	УК-2.5 У-1, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
3	Основные термины в области управления качеством. Международный стандарт ISO 9000:2015	УК-2.5 З-1, УК-2.5 В-2, УК-2.5 В-3
4	Виды показателей качества. Системы показателей качества продукции и процессов	УК-2.5 З-1, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
<b>Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка</b>		
5	Оценка уровня качества продукции	УК-2.5 З-1, УК-2.6 З-2, УК-2.5 В-1
6	Международный опыт управления качеством	УК-2.5 З-2, УК-2.6 В-2, УК-2.6 В-3
<b>Тема 1.3. Опыт управления качеством</b>		
7	Международный опыт управления качеством	УК-2.5 З-2, УК-2.6 В-1, УК-2.5 В-1, УК-2.6 В-2
8	Отечественный опыт управления качеством	УК-2.5 У-1, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
9	Стандарты ISO серии 9000	УК-2.5 З-3, УК-2.6 У-2, УК-2.5 У-3
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>		
<b>Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством</b>		
10	Механизм управления качеством	УК-2.5 З-1, УК-2.6 З-2, УК-2.5 В-3
11	Методы управления качеством	УК-2.5 У-2, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
12	Понятие о контроле качества	УК-2.5 У-2, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
<b>Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции</b>		
13	Сущность статистических методов контроля качества	УК-2.5 З-1, , УК-2.6 В-1
14	Семь инструментов контроля качества	УК-2.5 У-1, , УК-2.6 В-2, , УК-2.6 В-3

<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>		
<b>Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества</b>		
15	Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции	УК-2.5 З-1, УК-2.6 В-1, УК-2.6 В-2
16	Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции	УК-2.5 З-2, УК-2.6 З-3, УК-2.5 У-2, УК-2.5 У-3, УК-2.6 В-2, УК-2.6 В-3
<b>Тема 3.2.. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000</b>		
17	Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”	УК2.5 З-2, УК-2.6 З-3, УК-2.5 В-1
18	Эволюция развития и общая характеристика стандартов ISO серии 9000.	УК-2.5 У-2, УК-2.6 У-3, УК-2.5 В-2, УК2.6 В-3
19	Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.	УК-2.5 У-2, УК-2.6 У-3, УК-2.5 В-2, УК2.6 В-3
20	Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.	УК-2.5 У-2, УК-2.6 У-3, УК-2.5 В-2, УК2.6 В-3

### **Перечень вопросов для итогового контроля знаний**

- 1.Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.
- 2.Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.
- 3.Основные термины в области управления качеством. Международный стандарт ISO 9000: 2015
- 4.Виды показателей качества.
- 5.Системы показателей качества продукции и процессов
- 6.Оценка уровня качества продукции
- 7.Международный опыт управления качеством
- 8.Отечественный опыт управления качеством
- 9.Механизм управления качеством
- 10.Методы управления качеством
- 11.Понятие о контроле качества
- 12.Сущность статистических методов контроля качества
- 13.Семь инструментов контроля качества
- 14.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции
- 15.Стратегическое планирование качества
- 16.Роль качества и конкурентоспособности продукции.
- 17.Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”
- 18.Эволюция развития и общая характеристика стандартов ISO серии 9000.
- 19.Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.
- 20.Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.