

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Северо-Осетинский государственный университет  
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Управление качеством»**

**Направление/специальность 38.03.02 Менеджмент**

**Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр**

Владикавказ

2021

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.20г. N 970, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 38.03.02 Менеджмент, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 29.04.2021г. (протокол № 11)

Составители: к.э.н., доцент Наниева Л.В.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры Менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от « 12 » апреля 2021 г. № 6).

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «15» апреля 2021г. № 7)

*Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 29.04.2021, протокол № 11. Утверждена приказом СОГУ от 30.04.2021, № 106 .*

## 1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет -2 зачётные единицы. (72 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	4
Семестр	8
Лекции	24
Практические занятия	24
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	48
Самостоятельная работа	24
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	72 час.

## 2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов профессиональных знаний, умений и навыков в области управления качеством продукции, процессов и системы в целом.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление качеством» относится к дисциплинам Блок 1.Дисциплины (модули) . Часть, формируемая участниками образовательных отношений . Б1.В.ДВ.14.01.

## 4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Владеет навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных по различным показателям деятельности организации (ПК-1);

Владеет навыками проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов) и системы процессного управления (ПК-4).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП	
Код	Формулировка		
		Знать:	Уметь
ПК-1	Владеет навыками анализа информации о функционировании	-порядок функционирования системы	-применять методы и средства сбора, хранения, обработки и анализа

	системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных по различным показателям деятельности организации;	внутреннего документооборота организации, типы и источники информации о различных показателях деятельности организации, методы и принципы ее обработки и анализа; -принципы и инструменты системного анализа, в том числе маркетингового и ситуационного анализа	информации (баз данных) о деятельности организации; -собирать, систематизировать, анализировать сведения и данные, документировать полные и исчерпывающие требования к проектам и процессам организации, их ресурсному окружению.
ПК-4	Владеет навыками проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов) и системы процессного управления	-основные методы проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов (административных регламентов); -методические документы и правила проведения контроля соответствия кроссфункциональных процессов (административных документов); содержание, методы и принципы процессного управления,	-анализировать и применять на практике методы проектирования и внедрения кроссфункциональных процессов; -анализировать показатели эффективности и результативности процессов и административных регламентов; -сопоставлять и оценивать различные варианты проектирования системы процессного управления; - соблюдать правила, нормы, основные принципы делового общения, выстраивать систему коммуникаций в организации.

		управления бизнес-процессами, системного анализа, методы повышения их эффективности; -основы построения имиджа и деловой репутации организации;	
--	--	--	--

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

## 5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

Номер недел и	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Баллы		Лите ратур а
		л	пр	Содержание	Часы		min	max	
1	Социальные и экономические основы управления качеством.	2	2	Методы определения потерь из-за низкого качества	2	Конспек т, эссе, вопросы в рубежно й контроль ной работе			[8], [4], [6], [2]
2-3	Эволюция методов управления качеством	2	2	Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством	2	Конспек т, эссе, вопросы в рубежно й контроль ной работе			[2], [4], [8] [11]

5	Управление качеством в России.	2	2	Составляющие формирующие полный цикл процесса самооценки	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[2], [4], [8] [11]
6	Всеобщее управление качеством	2	2			Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе		]	[8], [4], [6], [2]
7	Стандартизация и сертификация в управлении качеством в России	2	2	Международные метрологические организации	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[2], [4], [8] [11]
8	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	2	2	Закон РФ о защите прав потребителей	4	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[2], [4], [8] [11]
	<b>Текущая работа студента</b>						0	25	
9	<b>Первая рубежная аттестация</b>						0	25	
	<b>Итого</b>	12	12		12		0	50	
10	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	2	2	Петля качества	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[2], [4], [8] [11]

						ной работе			
<b>11</b>	Организационно-правовые основы систем управления качеством продукции	2	2	Схема взаимосвязи российских законов, определяющих качество	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[1], [3], [5]
<b>12</b>	Оценка и контроль качества. Система качества.	2	2	Работа с международными стандартами серии ИСО 9000	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[10] [1], [3], [5]
<b>13-14</b>	Опыт управления качеством в зарубежных странах	2	2	Экспертные методы управления качеством	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[8], [4], [6], [2]
<b>15-16</b>	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством	2	2	Информационное обеспечение управления качеством	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[10] [8], [4], [6], [2]
<b>17-18</b>	Методы квалиметрии и их использование	2	2	Кадровое обеспечение управления качеством	2	Конспект, эссе, вопросы в рубежной контрольной работе			[8], [4], [6], [2]
	<b>Текущая работа студента</b>						<b>0</b>	<b>25</b>	
<b>19</b>	<b>Вторая рубежная аттестация</b>						<b>0</b>	<b>25</b>	

	<b>Итого</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>12</b>		<b>0</b>	<b>50</b>	
	<b>Всего за семестр</b>	<b>24</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>0</b>	<b>100</b>	

**Примечания:**

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.



## 6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

**Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия** с использованием современных интерактивных технологий.

**Лекция-диалог** – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

**Онлайн-семинар** – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

**Видеоконференция** – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

**Видео-лекция** – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

**Технология электронного обучения** (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

**Творческое задание** составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

**Публичная презентация проекта** - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

**Интерактивная лекция** представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения:

1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

**Разработка проекта** позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

**Проблемное обучение** - поиск ответов на вопросы по теме.

## **7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

## **8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

*Текущий контроль* – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

*Рубежный контроль* осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

**Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

**Примеры тестовых заданий по дисциплине:**

1. Как называется документ, поступивший на предприятие об обнаруженном в процессе

реализации или эксплуатации браке?

рекламация

аттестация

гарантийный листок

паспорт

претензия.

2. Сколько международных стандартов серии ИСО 9000 по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. техническим комитетом Международной организации по стандартизации?

два

три

четыре

пять

шесть.

3. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?

10

12

11

14.

4. На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?

совершенствование методов контроля

разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака

предупреждение брака

изменения методов наказания за допущенный брак

совершенствование технологического режима.

5. Какой исполнительный орган формирует и реализует государственную политику в области стандартизации, осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов?

Министерство экономики РФ

Министерство труда и социальных вопросов

Госстандарт РФ

Правительство РФ

Госстрой РФ.

6. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

планировании

прогнозировании

маркетинге

проектировании  
анализе.

7. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?  
технологичного  
дорогого  
менее трудоемкого  
пользующегося спросом  
на который разработана техническая документация.

8. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?  
пять  
шесть  
семь  
восемь  
девять.

9. Какая система управления качеством продукции охватывала многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации?  
КАНАРСПИ  
НОРМ  
БИП  
КСУКП.

10. Кто является координирующим федеральным органом исполнительной власти в таких сферах деятельности, как стандартизация, сертификация, метрология?  
Госкомитет по науке и технике  
Минэкономики РФ  
Министерство труда и социальных вопросов РФ  
Госстрой РФ  
Госстандарт РФ.

### БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1 модуля состоит из:	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельная работа	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	15
Текущая оценка студента в течение 2 модуля состоит из:	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работа	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	15
Устный зачет	30
<b>Итого</b>	<b>100</b>

### Методика формирования результирующей оценки.<sup>1</sup>

<sup>1 3</sup> В соответствии с Положением о БРС оценивания обучающихся очной формы по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета в ФГБОУ ВО СОГУ (в действующей редакции)

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

**1-я рубежная аттестация - максимально 35 баллов; из них:**

От 0 до 15 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 20 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

**2-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:**

От 0 до 15 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 20 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов автоматически получают зачет.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 20-50 баллов, для получения зачета по дисциплине сдают устный зачет в период проведения экзаменационной сессии по расписанию. За устный ответ на зачете студент получает 0-30 баллов, которые суммируются с баллами, полученными в ходе текущего и рубежного контроля. Студенты, набравшие в сумме текущего, рубежного контроля и устного зачета 50 и более баллов, получают зачет.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля менее 20 баллов, не допускаются до сдачи устного зачета, и сдают зачет в установленном порядке.

### Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	Форма контроля	Критерии оценивания			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительно с владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения

		материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
<b>3. Итоговый контроль по дисциплине</b>					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<u>Компетенции не сформированы.</u> Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<u>Компетенции сформированы.</u> Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			

<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>- допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</li> <li>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий;</li> <li>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</li> <li>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания теоретического материала;</li> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</li> <li>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического материала.</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</li> <li>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.</li> </ul> <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</li> </ul>
<p><b>Оценка</b> <b>«неудовлетворительно» / не зачтено</b></p>	<p><b>Оценка</b> <b>«удовлетворительно» / «зачтено»</b></p>	<p><b>Оценка</b> <b>«хорошо» / «зачтено»</b></p>	<p><b>Оценка</b> <b>«отлично» / «зачтено»</b></p>

**Вопросы для подготовки к зачету:**

1. Основные этапы развития систем качества
2. Принципы обеспечения качества продукции
3. Принципы управления качеством продукции
4. Политика в области качества
5. Организация работ по качеству
6. Обучение и мотивация персонала
7. Контроль качества
8. Виды показателей качества
9. Измерение и оценка показателей качества
10. Документальное оформление требований к качеству
11. Статистический ряд и его характеристики
12. Контрольный листок
13. Контрольные карты
14. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
15. Информационная база анализа затрат на качество продукции
16. Принципы и методы стандартизации
17. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации
18. Международная стандартизация
19. Международные организации по стандартизации (ИСО)
20. Сущность и виды сертификации
21. Порядок сертификации в России
22. Закон «О защите прав потребителей». Основные положения.
23. Закон «О сертификации продукции и услуг»: основные положения.
24. Влияние качества на прибыль.
25. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности.
26. Методы калькуляции (классификации) финансовых затрат на качество рекомендуемые в МС системы качества.
27. Калькуляция затрат на качество по методу ПОД.
28. Понятия конкурентоспособности продукции и услуги.
29. Области применения статистических методов в управление качеством продукции.
30. Классификация основных факторов, влияющих на качество продукции.
31. Отечественные системы управления качеством, в чем их общность и отличия от систем качества, разработанных по МС ИСО серии 9000.
32. Опыт управления качеством, накопленного в США и Японии.
33. Понятие всеобщего управления качеством.
34. Японская концепция четырех условий качества
35. Сквозной механизм управления качеством в России.
36. Деятельность по стандартизации в соответствии с Законом РФ «О стандартизации».
37. Права и функции Госстандарта России.
38. Обязательные требования государственных стандартов.
39. Как разграничивается деятельность по международной стандартизации по ИСО и МЭК?
40. Чем вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серия 9000 на системы качества?
41. Цели разработки стандартов на продукцию параметрического ряда.
42. Основные признаки, понятия «измерения».
43. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за выпуском состоянием и применением средств измерений и соблюдение метрологических правил и норм.



## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Агарков А. П. Управление качеством: учебник - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026>
2. Ершов А. К. Управление качеством: учебник - Москва: Логос, 2018  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84860>
3. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>
4. Салихов В. А. Управление качеством: учебник - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512>
5. Салдаева Е. Ю., Цветкова Е. М. Управление качеством: учебник - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>
6. Тепман Л. Н. Управление качеством: учебник - Москва: Юнити-Дана, 2018  
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>

### **б) дополнительная литература**

7. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Учебник для бакалавриата и магистратуры. Изд.: Лаборатория книги, 2019.
8. Горбашко Е.А. Управление качеством. учебник для бакалавров. - М.: ИНФРА-М, 2018.
9. Зайцев Г.Н. Управление качеством в процессе производства. Учебное пособие . - М.: ИНФРА-М, 2017
10. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник. - 2-е изд., переработанное и дополненное. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019.
11. Палицин А.А. Ассортимент и качество продукции. Изд.: Лаборатория книги, 2017
12. Рюмин А.Л. Стандартизация продукции и ее роль в управлении деятельностью предприятия на товарных рынках. Изд.: Лаборатория книги, 2017.

**в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:**

- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
- База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>
- Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

*Лицензионное программное обеспечение:*

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

*Перечень ПО в свободном доступе:*

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.