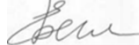



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Актуализировано  
на заседании кафедры:  
протокол №11 от 16 июня 2017 г.  
Зав. кафедрой  /Е.И.Беглова

Согласовано:  
Председатель УМК института  
 / Н.Г.Вишневская

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Управление качеством

Вариативная часть. Обязательная дисциплина


**программа бакалавриата**

Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: «Менеджмент организации»

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель)  
Доцент, к.э.н.  
(должность, ученая степень, ученое звание)

 / Барлыбаев У.А.  
(подпись, Фамилия И.О.)

Для приема: 2016 г.

Уфа 2017 г.

Составитель / составители: Барлыбаев У.А.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры протокол от «16» июня 2017 г. № 11

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры: обновлен список рекомендованной литературы, вопросы к экзамену, профессиональные базы данных и информационные системы, протокол № 10 от «06 » июня 2018 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  / Е.И. Беглова /

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	15
4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	15
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	20
4.3. Рейтинг-план дисциплины.....	21
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	43
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	43
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины .....	43
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	45

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1. Знать: методы сбора и анализа исходных данных, методы измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.	<b>ПК - 3</b> владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	
	2. Знать основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	<b>ПК - 8</b> владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
Умения	1. Уметь: применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.	<b>ПК - 3</b> владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	
	2. Уметь: использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями	<b>ПК - 8</b> владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций	

	международных стандартов ИСО.	или организационных изменений	
Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть: навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации.	<b>ПК - 3</b> владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	
	Владеть: методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	<b>ПК - 8</b> владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Б1.В.09 Вариативная часть. Обязательная дисциплина.

Дисциплина «Управление качеством» относится к вариативной части. Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре по очной форме обучения, на 5 курсе в 9-10 семестре по заочной форме обучения.

Цель изучения дисциплины: систематизация теоретических знаний в области современных технологий управления качеством и формирование профессиональных компетенций, позволяющих внедрять стандарты менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.

Для успешного освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в результате освоения таких дисциплин учебного плана, как «Разработка управленческих решений», «Операционный менеджмент», «Стратегический менеджмент», «Логистика». Дисциплина «Управление качеством» является предшествующей и наиболее значимой для таких дисциплин, как «Производственный менеджмент», «Управление затратами и контроллинг», преддипломная практика.

## 3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Управление качеством  
на 7 семестр 4 курс  
очной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	55,2
лекций	18
практических/ семинарских	36
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету (контроль)	52,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	36

Форма(ы) контроля:  
Экзамен 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
	<b>Модуль 1. Теоретические основы управления качеством</b>							
1.	Качество как экономическая категория и объект управления. Понятие и сущность качества. Административный и экономический подходы в управлении качеством. Классификация показателей качества промышленной продукции. Экономические аспекты качества. Классификация затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.	2	4		5	Осн.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 1	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
2.	Оценка уровня качества продукции. Содержание оценки уровня качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Оценка технического уровня продукции.	2	4		5	Осн : 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 2	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
3.	Управление качеством в России. Развитие и становление элементов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Системный подход к управлению качеством. Опыт организации работы групп качества в России.	2	2		5	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 3	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
4.	Зарубежный опыт управления качеством. Эволюция мышления и методов управления качеством. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством. Практика управления качеством. Кружки качества.	2	2		5	Доп.: 4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 4	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты



	<b>Модуль 2. Системы и методы менеджмента качества.</b>							
5.	Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000. Общие сведения (положения). Ответственность руководства предприятия за качество. Система качества. Разработка проекта. Практика использования диаграмм разброса в управлении качеством.	2	4		5	Осн.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 5	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
6.	Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000 (Продолжение темы 5). Управление документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, поставляемой потребителем. Идентификация продукции и прослеживаемость. Контроль и проведение испытаний. Основные термины и определения. Управление несоответствующей продукцией. Корректирующие и предупреждающие действия. Внутренние проверки качества. Подготовка кадров. Статистические методы. Практика управления качеством. Использование метода расслоения в управлении качеством.	1	2		4	Осн.: 1-2 Доп.:4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 6	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты, практическое задание
7	Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение. Диаграмма Парето.	2	4		4	Осн.: 1-2 Доп.:4-5	Вопросы для самоконтроля к теме71	вопросы для текущего контроля, практическое задание, расчетно-графическая работа
8	Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ. Основные методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Примеры построения.	1	4		4	Осн.: 1-2 Доп.:4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 8	вопросы для текущего контроля, тестирование, практическое задание
9	Основы всеобщего управления качеством. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Внедрение принципов всеобщего управления качеством. Использование диаграммы Парето как элемента всеобщего управления качеством.	1	4		4	Осн.: 1 Доп.:1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 9	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, практическое задание
	<b>Модуль 3. Стандартизация и сертификация в</b>							

	<b>управление качеством</b>							
10	Стандартизация в управлении качеством. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. основные методы стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества.	1	2		4	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 10	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
11	Сертификация в управлении качеством. Сертификация продукции и ее цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка товаров.	1	2		4	Доп.: 4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 11	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты, тестирование расчетно-графическая работа
12	Защита прав потребителей Законодательство в области защиты прав потребителей. Особенности закона в Российской Федерации. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах и за нарушение прав потребителей. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Права при замене товара и расторжении договора купли-продажи. Информация о товарах и их изготовителях, срок службы и гарантийный срок. Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков товара. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок устранения недостатков. Защита прав потребителей при некачественном выполнении работ (услуг).	1	2		2,8	Осн.: 1 Доп.:4-5	Вопросы для самоконтроля к теме 12	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
	<b>Всего часов:</b>	18	36		52,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Управление качеством  
на 9, 10 семестр  
заочной формы обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	17,7
лекций	6
практических/ семинарских	10
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету (контроль)	117
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	9

Форма(ы) контроля:

Экзамен 10 семестр

Контрольная работа 10 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
	<b>Модуль 1. Теоретические основы управления качеством</b>							
1.	Качество как экономическая категория и объект управления. Понятие и сущность качества. Административный и экономический подходы в управлении качеством. Классификация показателей качества промышленной продукции. Экономические аспекты качества. Классификация затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.	1	1		10	Осн.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 1	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
2.	Оценка уровня качества продукции. Содержание оценки уровня качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Оценка технического уровня продукции.	1	1		10	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 2	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
3.	Управление качеством в России. Развитие и становление элементов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Системный подход к управлению качеством. Опыт организации работы групп качества в России.	1	1		10	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 3	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
4.	Зарубежный опыт управления качеством. Эволюция мышления и методов управления качеством. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством. Практика управления качеством. Кружки качества.	1	1		10	Доп.: 4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 4	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
	<b>Модуль 2. Системы и методы менеджмента качества.</b>							

5.	Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000. Общие сведения (положения). Ответственность руководства предприятия за качество. Система качества. Разработка проекта. Практика использования диаграмм разброса в управлении качеством.		1		10	Осн.: 1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 5	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты
6.	Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000 (Продолжение темы 5). Управление документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, поставляемой потребителем. Идентификация продукции и прослеживаемость. Контроль и проведение испытаний. Основные термины и определения. Управление несоответствующей продукцией. Корректирующие и предупреждающие действия. Внутренние проверки качества. Подготовка кадров. Статистические методы. Практика управления качеством. Использование метода расслоения в управлении качеством.		1		10	Осн.: 1-2 Доп.:4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 6	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты, практическое задание
7	Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение. Диаграмма Парето.	1	1		10	Осн.: 1-2 Доп.:4-5	Вопросы для самоконтроля к теме 7	вопросы для текущего контроля, практическое задание, расчетно-графическая работа
8	Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ. Основные методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Примеры построения.	1	1		10	Осн.: 1-2 Доп.:4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 8	вопросы для текущего контроля, тестирование, практическое задание
9	Основы всеобщего управления качеством. Содержание концепции всеобщего управления качеством. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Внедрение принципов всеобщего управления качеством. Использование диаграммы Парето как элемента всеобщего управления качеством.		1		10	Осн.: 1 Доп.:1-2	Вопросы для самоконтроля к теме 9	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, практическое задание
	<b>Модуль 3. Стандартизация и сертификация в управление качеством</b>							
10	Стандартизация в управлении качеством. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией. Государственный контроль и надзор		1		10	Осн.: 1-2 Доп.:4	Вопросы для самоконтроля к теме 10	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты

	за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. основные методы стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества.							
11	Сертификация в управлении качеством. Сертификация продукции и ее цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка товаров.				10	Доп.: 4-6	Вопросы для самоконтроля к теме 11	вопросы для текущего контроля, тестирование, контрольная работа, рефераты, тестирование расчетно-графическая работа
12	Защита прав потребителей Законодательство в области защиты прав потребителей. Особенности закона в Российской Федерации. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах и за нарушение прав потребителей. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Права при замене товара и расторжении договора купли-продажи. Информация о товарах и их изготовителях, срок службы и гарантийный срок. Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков товара. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок устранения недостатков. Защита прав потребителей при некачественном выполнении работ (услуг).				7	Осн.: 1 Доп.:4-5	Вопросы для самоконтроля к теме 12	вопросы для текущего контроля, контрольная работа, рефераты
	<b>Всего часов:</b>	6	10		117			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**ПК-3** владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности.

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5
Первый этап (уровень)	Знать: методы сбора и анализа исходных данных, методы измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.	Фрагментарные представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.	Неполные представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.	Сформированные систематические представления о методах сбора и анализа исходных данных, методах измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.

<p>Второй этап (уровень)</p>	<p>Уметь: применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.</p>	<p>Фрагментарные умения в применение методов сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; в принятие управленческих решений в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение методов сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; в принятие управленческих решений в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения методов сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; в принятие управленческих решений в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.</p>	<p>Сформированное умение применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества; принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.</p>
----------------------------------	--	---	--	--	---



Третий этап (уровень)	Владеть: навыками обеспечения качества продукции, навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособност и организации.	Фрагментарное владение навыками обеспечения качества продукции, навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособност и организации.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков обеспечения качества продукции, навыков сбора и анализа исходных данных, навыков разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособност и организации.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков обеспечения качества продукции, навыков сбора и анализа исходных данных, навыков разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособност и организации.	Успешное и систематическое применение навыков обеспечения качества продукции, навыков сбора и анализа исходных данных, навыков разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособност и организации.
-----------------------	---	---	--	--	---

**ПК-8** владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

Этап (уровень) освоения	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5

компетенции	освоения компетенций)				
Первый этап (уровень)	Знать основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Фрагментарные представления о основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положений действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Неполные представления о основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положений действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положений действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	Сформированные систематические представления о основных понятиях и категориях качества, современных концепциях и методах управления качеством, положений действующего законодательства и нормативных документов в области качества.
Второй этап (уровень)	Уметь: использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями	Фрагментарные умения в использование нормативных документов в своей деятельности, нахождении рациональных управленческих решений по управлению качеством, а также обеспечение документарного оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных	В целом успешное, но не систематическое использование нормативных документов в своей деятельности, нахождении рациональных управленческих решений по управлению качеством, а также обеспечение документарного оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование нормативных документов в своей деятельности, нахождении рациональных управленческих решений по управлению качеством, а также обеспечение документарного оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями	Сформированное умение использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.

	международных стандартов ИСО.	стандартов ИСО.	международных стандартов ИСО.	международных стандартов ИСО.	
Третий этап (уровень)	Владеть: методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	Фрагментарное владение методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации..	В целом успешное, но не систематическое владение методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации..	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	Успешное и систематическое владение методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документального оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины).

Шкалы оценивания:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочное средство
1-й этап Знания	1. Знать: методы сбора и анализа исходных данных, методы измерения качества выпускаемой продукции необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества.	<b>ПК - 3</b>	вопросы для текущего контроля, экзаменационные вопросы, тестирование
	2. Знать основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством, положения действующего законодательства и нормативных документов в области качества.	<b>ПК - 8</b>	вопросы для текущего контроля, экзаменационные вопросы, тестирование
2-й этап Умения	1. Уметь: применять методы сбора и анализа исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов в области качества, принимать управленческие решения в области качества для повышения эффективности деятельности организаций и обеспечения ее конкурентоспособности.	<b>ПК - 3</b>	практическое задание, рефераты
	2. Уметь: использовать нормативные документы в своей деятельности, находить рациональные управленческие решения по управлению качеством, а также обеспечивать документарное оформление разработки и внедрения систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО.	<b>ПК - 8</b>	практическое задание, контрольная работа
3-й этап Владения (навыки / опыт деятельности)	1. Владеть: навыками обеспечения качества продукции навыками сбора и анализа исходных данных, навыками разработки мероприятий по анализу и контролю качества, выявления имеющихся резервов системы, определения причин недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, определения путей их устранения для повышения эффективности и обеспечение конкурентоспособности организации.	<b>ПК - 3</b>	практическое задание, контрольная работа
	2. Владеть: методологией проектирования и внедрения систем качества, навыками документарного оформления разработки и внедрения систем менеджмента качества в организации.	<b>ПК - 8</b>	контрольная работа, расчетно-графическая работа

### 4.3. Рейтинг-план дисциплины

Управление качеством

(название дисциплины согласно рабочему учебному плану)

направление Менеджмент, профиль «Менеджмент организации»

курс 4, семестр 7 20 / 20 гг.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1. Теоретические основы управления качеством.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>16</b>
1. Аудиторная работа	2 б за занятие	3 задания		6
2. Тестовый контроль	10 б за задание	1 задание		10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>20</b>
1. Контрольная работа	10 б за задание	1 задание		10
2. Тестовый контроль	10 б за задание	1 задание		10
<b>Модуль 2. Системы и методы менеджмента качества.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>15</b>
1. Аудиторная работа	2 б за занятие	5 занятий		10
2. Практические задания	5 б за задание	1 задание		5
<b>Рубежный контроль</b>				<b>20</b>
1. Контрольная работа	10 б за задание	1 задание		10
2. Тестовый контроль	10 б за задание	2 задание		10
<b>Модуль 3. Стандартизация и сертификация в управление качеством.</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>14</b>
1. Аудиторная работа	2 б за занятие	2 занятий		4
2. Тестовый контроль	10 б за задание	1 задания		10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>10</b>
1. Расчетно-графическая работа	10 б за задание	1 задание		10
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Публикация статей			0	<b>10</b>
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			<b>0</b>	<b>-6</b>
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			<b>0</b>	<b>-10</b>
<b>Итоговый контроль</b>				
<b>Экзамен</b>	30	1		<b>30</b>
<b>Итого</b>				<b>110</b>

## Экзаменационные билеты

Структура экзаменационного билета:  
Экзаменационный билет содержит 2 вопроса.

### Экзаменационные вопросы.

1. Понятие и сущность качества.
2. Основные понятия, термины и определения.
3. Административный и экономический подходы в управлении качеством.
4. Классификация показателей качества промышленной продукции.
5. Показатели качества по характеризующим свойствам.
6. Показатели назначения.
7. Показатели надежности.
8. Эргономические показатели.
9. Показатели стандартизации и унификации.
10. Показатели качества по способу выражения.
11. Показатели качества по этапам определения значений показателей.
12. Показатели качества по однородности характеризующих свойств.
13. Показатели качества по форме предоставления характеризующих свойств.
14. Стадии формирования качества.
15. Содержание оценки уровня качества продукции.
16. Методы оценки уровня качества продукции.
17. Оценка технического уровня продукции.
18. Опыт управления качеством в России.
19. Развитие российского законодательства в области качества.
20. Опыт управления качеством в США.
21. Опыт управления качеством в Японии.
22. Европейский опыт управления качеством.
23. Сущность петли качества, цикла PDCA.
24. Управление качеством на основе международных стандартов серии ИСО 9000.
25. Семь инструментов контроля качества.
26. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение.
27. Основные методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы.
28. Использование диаграммы Парето как элемента всеобщего управления качеством.
29. Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение.
30. Основные методы определения показателей качества. Контрольный листок.
31. Основные методы определения показателей качества. Диаграмма разброса.
32. Основные методы определения показателей качества. Контрольные карты.
33. Семь новых инструментов качества (общая характеристика).
34. Содержание составных частей TQM.
35. Приемы и средства, используемые для всеобщего управления качеством.
36. Принципы TQM.
37. Методологические основы современной стандартизации. Государственные стандарты Российской Федерации.
38. Основные методы стандартизации. Основные виды стандартизации.
39. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции. Схемы сертификации.
40. Законодательство в области защиты прав потребителей. Особенности закона в Российской Федерации. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах и за нарушение прав потребителей. Право потребителя на

- безопасность товара (работы, услуги). Права при замене товара и расторжении договора купли-продажи.
41. Свойства продукции. Системно-комплексный подход к улучшению качества продукции.
  42. Изменения к стандартам, участники и процедуры.
  43. Соотношение: качество и технический уровень продукции.
  44. Процессный подход в управлении качеством продукции.
  45. Система управления качеством продукции.
  46. Технический регламент, его организационно-правовая форма.
  47. Сертификат соответствия: цели и области применения.
  48. Характеристика федерального закона о техническом регулировании
  49. Системы сертификации: ее участники и основные процедуры работ. Основные принципы стандартизации
  50. Характеристика схем сертификации продукции

Образец экзаменационного билета:

Башкирский государственный университет	Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Институт экономики, финансов и бизнеса	Профиль «Менеджмент организации»
Кафедра управления проектами и маркетинга	Дисциплина «Управление качеством»

Экзаменационный билет № 1

1. Понятие и сущность качества.
2. Опыт управления качеством в США.

Зав. кафедрой

Е.И. Беглова

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

**Критерии оценки (в баллах) (для очной формы обучения):**

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы.

- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности.

- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос.

- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

#### **Критерии оценки (в баллах) (для заочной формы обучения):**

- **«отлично»** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы.

-**«хорошо»** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретический вопрос, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности.

-**«удовлетворительно»** баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретический вопрос студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос.

-**«неудовлетворительно»** баллов выставляется студенту, если ответ на теоретический вопрос свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

#### **Вопросы для текущего контроля**

Занятие № 1. Качество как экономическая категория и объект управления.

1. Какое понятие в определении качества является исходным?
2. В какой зависимости находятся понятия "качество" и "потребность"?
3. Дайте описание терминам "характеристика", "свойство" и "объект".
4. Что означает понятие «продукция»?
5. Что включает в себя понятие «система качества»?
6. В чем состоит отличие понятий «свойство продукции» и «признак продукции»?
7. Сформулируйте определение «показатель качества продукции».
8. Перечислите содержание группы показателей качества продукции по характеризующим свойствам.
9. Какой из показателей качества является определяющим с точки зрения экономической продукции?
10. Что такое «определяющий» показатель качества?
11. Что такое «обобщающий» показатель качества?
12. Что такое «оптимальный» показатель качества?
13. Для каких целей используется градация качества на классность, сортность?
14. Охарактеризуйте понятие «Менеджмент качества».
15. В чем отличие административного подхода к управлению качеством от экономического подхода?

Занятие № 2 Оценка уровня качества продукции

1. Какова связь этапов оценки качества продукции с ее жизненным циклом?
2. Каков основной принцип разделения промышленной продукции на классы при оценке уровня качества?
3. Какие существуют группы методов определения значений показателей качества продукции?
4. Что является базовым значением показателя уровня качества продукции?
5. Какие значения показателей качества могут приниматься за базовые?
6. Какие методы применяются для оценки уровня качества?



7. Что такое главный показатель качества?
8. В каком случае используется интегральный показатель качества?
9. Чем отличается индекс качества от индекса дефектности?
10. Кто входит в группу экспертов для оценки технического уровня продукции?
11. Выполнение требований, каких стандартов качества является исключительно обязательным при оценке технического уровня продукции?"
12. Как производится окончательная оценка технического уровня продукции с использованием комплексного показателя технического уровня?

#### Занятие № 3. Отечественный опыт управления качеством продукции

1. Какие элементы стандартизации применялись во времена правления Ивана Грозного и Петра I?
2. Какой из стандартов был введен в России в 1860 году и действует до настоящего времени?
3. Когда в России были введены стандарты международной метрической системы мер и весов?
4. В какой отечественной системе управления качеством впервые использованы возможности стандартов предприятия?
5. В какой отечественной системе управления качеством особое внимание уделялось качеству труда?
6. Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране?
7. Что такое БИП? КАНАРСПИ? НОРМ? КСУКП?
8. В чем заключалась специфика Российского опыта управления качеством?
9. Назовите основные недостатки отечественных систем управления качеством?
10. Охарактеризуйте современное состояние России в области управления качеством.

#### Занятие № 4. Зарубежный опыт управления качеством.

1. Каковы социально-экономические условия возникновения проблемы качества в США в 40-е и 50-е годы?
2. Каковы экономические издержки низкого качества продукции в США в 40-е и 50-е годы?
3. Почему протекционистские меры государства по защите американских автомобилей, других отраслей промышленности не решили, а усугубили проблемы качества?
4. Что явилось основой последующих успехов в качестве американских товаров?
5. Что является общим в вопросах решения проблемы качества в США и Японии?
6. Что является отличительным в японском подходе к управлению качеством?
7. Какова особенность работы японских предприятий с субподрядчиками?
8. Кому принадлежит лидерство во внедрении и распространении концепции комплексного управления качеством в промышленности Японии?
9. Какова воспитательная роль кружков качества на предприятиях Японии в решении вопросов качества?
10. Почему в Европейских государствах преобладают межгосударственные подходы к проблеме качества?
11. Какова роль Европейского Фонда управления качеством в координации работ по качеству?
12. Что такое принципы всеобщего управления качеством (TQM)?

#### Занятие № 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000

1. Каковы организационно-экономические предпосылки создания международных стандартов серии ИСО 9000?
2. Каковы основные этапы деятельности предприятия по совершенствованию качества?

3. Какой международный стандарт рекомендуется использовать для предприятий, имеющих полный цикл выпуска продукции?
4. Для чего нужна разработка и документальное оформление политики предприятия в области качества?
5. В какой форме производится документальное оформление ответственности, полномочий и взаимодействие персонала?
6. Из каких статей расходов состоит финансовый план предприятия по обеспечению качества?
7. Что является главным документом системы качества предприятия?
8. Какова цель документации, относящейся к контролю контракта?
9. Какие документы входят в процедуру анализа контракта?
10. Какие этапы жизненного цикла продукции охватывает процедура разработки проекта?
11. Каково основное требование к выходным проектным данным?
12. На каких стадиях проектирования следует проводить проверку проекта?

Тема 6. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000(Продолжение темы 5)

1. Что такое процесс документооборота с точки зрения менеджмента качества?
2. Что включает в себя процесс оценки субподрядчика?
3. Какие виды проверок закупленной продукции должен использовать поставщик?
4. Что такое «продукция, представленная потребителем»?
5. К каким видам продукции применяются процедуры идентификации и прослеживаемости?
6. Что включает в себя понятие «технологическое проектирование технического контроля»?
7. Что такое «метрологическое обеспечение технического контроля»?
8. Что такое «технология технического контроля»?
9. Каково основное предназначение входного контроля?
10. Что такое управление несоответствующей продукцией?
11. Каково содержание корректирующих действий?
12. Что входит в понятие «7 инструментов качества»?

Занятие № 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето

1. На чем основан регистрационный метод определения показателей качества?
2. На чем основан измерительный метод определения показателей качества?
3. На чем основан экспертный метод определения показателей качества?
4. Что понимается под гистограммой?
5. Перечислите основные виды гистограммы?
6. Что представляет собой диаграмма Парето?

Занятие № 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ

1. Перечислите основные методы определения показателей качества?
2. Что такое «диаграмма Исикавы» и чем она полезна?
3. Как составить «диаграмму Исикавы» и определить основные категории «рыбьей кости»?
4. Что такое «ABC – анализ» и что он в себя включает?

Занятие № 9. Основы всеобщего управления качеством (TQM)

1. Какие этапы жизненного цикла изделия охватывает TQM?
2. Из каких составных частей состоит TQM?
3. Что представляет из себя коренная система TQM?

4. На чем основывается система технического обеспечения TQM?
5. В чем специфика системы совершенствования и развития TQM?
6. Каковы уровни достижения качества в соответствии с Японской концепции TQM? Можно ли регламентировать стандартами 4-й уровень достигаемого качества?
7. От каких ключевых условий зависит эффективность TQM? Что включает в себя понятие «качество предприятия»?
8. В чем отличие приемов и средств управления качеством по системе ИСО 9000 и TQM?
9. Каким образом проявляется взаимосвязь принципов TQM?
10. Каковы основные методы обеспечения качества в системе TQM?

#### Занятие № 10. Стандартизация в управлении качеством продукции

1. Что такое стандартизация и какие функции она выполняет?
2. Что является объектом стандартизации?
3. На каких принципах базируется стандартизация?
4. Перечислите основные цели стандартизации?
5. На какие виды делится система стандартизации?
6. С помощью каких методов осуществляется система стандартизации?
7. Перечислите категории нормативных документов по стандартизации?
8. В чем заключается роль международной стандартизации?
9. Что такое ИСО и какие функции оно выполняет?
10. Что такое «серия ИСО - 9000» и какие документы в нее входят?
11. Для чего предназначены стандарты ИСО 14000?
12. Каким образом проверяется соответствие сертифицируемой продукции действующим стандартам?
13. Каково приоритетное право потребителя, установленное Законом РФ «О защите прав потребителя»?
14. На какие товары (работы, услуги), распространяется требование вышеуказанного Закона РФ об обязательной сертификации?
15. Каким Законом РФ устанавливается единый механизм реализации государственной политики РФ по вопросам стандартизации?
16. Каким Законом РФ формулируются правовые основы обеспечения единства измерений в РФ?
17. Каким Законом РФ создана правовая основа регулирования безопасности и качества продукции и услуг?
18. Определите роль и место Госстандарта России в системе государственного управления стандартизацией.

#### Занятие № 11. Сертификация в управлении качеством продукции

1. Что такое сертификация продукции?
2. Для чего осуществляется сертификация?
3. Как называется процедура государственного контроля за безопасностью продукции?
4. Каков порядок установления объектов обязательной сертификации?
5. Какой государственный орган осуществляет работы по формированию и реализации государственной политики в области сертификации?
6. Что такое Система сертификации?
7. Какие работы выполняет сертификационный центр?
8. Кто осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией?
9. При какой схеме сертификации проводятся испытания каждого образца продукции?
10. Какова связь международных стандартов ИСО и сертификации?
11. Кто определяет схему добровольной сертификации?
12. Какие системы сертификации действуют в России в настоящее время?
13. Какая продукция в нашей стране подлежит обязательной сертификации?

14. Зачем необходимо иметь так много (10 видов) схем сертификации продукции? Расскажите подробнее об особенностях выбора и применения указанных схем сертификации.

#### Занятие 12. Защита прав потребителей

1. Что регулирует закон «О защите прав потребителей» в РФ?
2. Каким образом начало формироваться законодательство о защите прав потребителей? Что этому способствовало?
3. Какие ключевые термины даны в преамбуле закона РФ «О защите прав потребителей»? Дайте их определения.
4. Какая информация о товарах и их изготовителях должна в обязательном порядке предоставляться потребителю?
5. Какие конкретные формы ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) устанавливает закон РФ «О защите прав потребителей» за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) и об изготовителе (исполнителе, продавце)?
6. Какие меры ответственности устанавливает уголовный кодекс РФ за распространение заведомо ложной рекламы?
7. Какими правами обладает потребитель в области безопасности товаров (работы, услуги) закрепленные законом РФ?
8. Основные права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) указанные в законе?
9. В чем выражается различие между понятиями недостаток товара и существенный недостаток товара?
10. Какова ответственность за нарушения прав потребителей и каковы последствия продажи товаров ненадлежащего качества?

#### Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания ответа на контрольный вопрос	Количество баллов
Дан полный, развернутый, обоснованный ответ, в соответствии с правилом ТАП («тезис» - «аргумент» - «поддержка»): ответ содержит верный тезис или формулировку определения, логически верное обоснование, или апелляцию к теоретической модели, пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	2
Дан в целом верный ответ, однако один из элементов ТАП в структуре ответа отсутствует, неверен или противоречит верному ответу («тезису»): в логическом рассуждении наличествуют ошибки, противоречия или отсутствует «поддержка» - пример из практики, или описание решения в конкретной ситуации	1
Дан в целом неверный ответ, или два элемента ТАП в структуре ответа отсутствуют, неверны или противоречат верному ответу («тезису»)	0

#### Критерии оценивания для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Задание выполнено: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объеме.	зачтено
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

### **Пример контрольных работ.**

Контрольная работа состоит из 10 вариантов, каждый вариант включает в себя два вопроса. Второй вопрос варианта контрольной работы необходимо изложить с практической точки зрения на конкретном примере. Допускается по предварительному согласованию с преподавателем выполнение контрольной работы исключительно на основе изложения теории. Варианты контрольной работы.

Вариант №1.

1. Система менеджмента качества.
2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по качественному признаку.

Вариант №2.

1. Контроль, оценка и испытания качества продукции.
2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по количественному признаку.

Вариант №3.

1. Логистика и TQM.
2. Интерпретация и алгоритм построения гистограммы.

Вариант №4.

1. Управление качеством при проектировании, закупках, обслуживании и взаимоотношениях с потребителями.
2. Интерпретация метода стратификации (расслаивания данных) и алгоритм построения диаграммы рассеяния.

Вариант №5.

1. Национальные премии по качеству и применение критериев премий по качеству для проведения самооценки организаций.
2. Интерпретация и алгоритм построения карты кумулятивных сумм.

Вариант №6.

1. Информационное обеспечение управления качеством.
2. Интерпретация и алгоритм построения диаграммы Парето.

Вариант №7.

1. Аудит и сертификация систем менеджмента качества.
2. Интерпретация кружков качества и алгоритм использования контрольного листка.

Вариант №8.

1. Определение эффективности управления качеством.
2. Алгоритм использования диаграммы Исикавы.

Вариант №9.

1. Квалиметрия и ее применение в управлении качеством.
2. Развертывание функции качества (QFD).

Вариант №10.

1. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
2. Расчет и оценка затрат на качество.

Примерный объем контрольной работы должен составлять 8 – 10 страниц машинописного текста. По своей структуре работа должна иметь введение, не менее двух разделов, заключение и список использованной литературы.

При написании и оформлении рекомендуется соблюдать следующие требования:

1. Контрольная работа должна быть представлена в печатном виде на листах формата А4, скрепленных скоросшивателем.
2. Оформление титульного листа контрольной работы является стандартным с указанием варианта.
3. Страницы контрольной работы нумеруются, размер полей: 2,5 см.
4. Не допускаются ответы на основе прямого копирования из литературы.

5. Вопросы контрольной работы должны быть напечатаны перед каждым ответом.
6. Во введении раскрывается актуальность и значимость исследовательских, практических вопросов варианта контрольной работы, степень изученности.
7. В вопросах контрольной работы отражаются основные аспекты и самостоятельное видение студентом проблематики дисциплины.
8. В заключении приводятся выводы, формулируются основные направления использования полученных студентом практических знаний.
9. Завершает работу список использованной литературы, который должен быть оформлен в соответствии с установленными правилами.
10. В конце работы указывается дата выполнения и ставится личная подпись студента.

Контрольная работа должна быть лично представлена преподавателю в установленный срок. Если контрольная работа не была сдана в установленный срок, за нее снижается оценка на 1 балл за каждую неделю просрочки.

Номер варианта соответствует последней цифре зачетной книжки студента.

Описание методики оценивания:

### Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задачи решены рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	9-10
Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	7-8
Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не искажившие экономическое содержание ответа.	5-6
В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы	3-4
Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	2-3
Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а вы-строенное под него решение - безосновательно.	1
Решение неверное или отсутствует.	0

### Критерии оценки (в баллах) для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Контрольная работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания решены без ошибок с первого раза, правильно выбраны решения заданий; правильно выполнены расчёты, обучающийся понимает, что они значат; отчёт оформлен аккуратно, сделаны выводы.	отлично
Контрольная работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания решены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, правильно выбраны методики решения заданий; расчёты выполнены с консультацией преподавателя; отчёт оформлен аккуратно, сделаны выводы	хорошо
Контрольная работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания выполнены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, правильно выбраны методики решения заданий; с ошибками выполнены расчёты, даже с консультацией преподавателя или обучающийся не может объяснить, как выполнялись расчеты.	удовлетворитель но
Контрольная работа подготовлена к выполнению, обучаемый не знает цель работы; задачи решены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, неверно выбраны методы решения задач; не выполнены расчёты; отчёт оформлен небрежно, выводы не сделаны	неудовлетворите льно

#### Примеры практических заданий:

1. Постройте карты средних арифметических значений (X-карты).

Проведен предварительный статистический анализ технологического процесса расфасовки сахара с заданной массой упаковки – 500 г. Колебания показателя допустимы в интервале 1%, т.е. 5 г. Было произведено 20 выборок объемом по 5 каждая. Данные контроля (измерение массы упаковки) сведены в таблицу.

Таблица 1 – Данные для построения X- карты.

	Номер группы	Измеренные значения				
		x1	x2	x3	x4	x5
01. марта	1	504	495	500	500	501
02. марта	2	502	496	500	500	504
03. марта	3	503	498	495	503	504
04. марта	4	500	495	499	502	500
05. марта	5	500	493	499	500	501
06. марта	6	501	498	500	501	501
07. марта	7	500	497	501	500	500
08. марта	8	502	501	502	500	502
09. марта	9	495	502	496	501	501
10. марта	10	496	496	500	499	499
11. марта	11	496	490	500	499	500
12. марта	12	497	500	496	498	500
13. марта	13	500	502	489	499	502
14. марта	14	501	506	490	500	504
15. марта	15	502	500	497	506	503
16. марта	16	510	500	497	500	504
17. марта	17	502	500	496	501	506
18. марта	18	506	504	502	503	504
19. марта	19	504	500	500	500	499
20. марта	20	498	499	499	500	500

2. На основании статистики дефектов (табл.2) составьте диаграмму Парето и диаграмму Исикавы для производства обуви (женских сапожек).

Таблица 2 - Производственные дефекты женской обуви (сапожек)

№ п/п	Наименование производственного дефекта	Количество дефектных пар обуви
1.	Растрескивание, отслаивание, липкость покрывной пленки	60
2.	Отрыв подошвы (каблука)	21
3.	Разная длина, ширина высота одноименных деталей пары	150
4.	Деформация каблука	34
5.	Трещины на подошве	43
6.	Расщелина между каблуком и подошвой	58
7.	Деформация задника	7
8.	Механические повреждения материала верха (трещины, разрыв)	18
9.	Разрыв ниточной строчки	121
10.	Отдушистость и др. пороки кожи	4
11.	Повреждение фурнитуры	142
12.	Маркость верха обуви, подкладки	180

#### Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; работа выполнена в полном объёме.	4-5
Задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; однако работа выполнена не в полном объёме.	1-3
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

#### Критерии оценивания для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Задание выполнено: цель выполнения задания успешно достигнута; работа выполнена в полном объёме.	зачтено
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

#### Тестовые задания

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала

1 Какой функции управления качеством соответствует следующее определение: «\_\_\_\_\_ – стратегические направления работы и развития предприятия, утверждаемые руководством самого высокого ранга»?

1. контроль качества;
2. политика в области качества;



3. организация работ по качеству;
4. текущее планирование качества.

2 Какой функции управления качеством соответствует следующее определение: «\_\_\_\_\_ – это установление фактических значений показателей качества»?

1. контроль качества;
2. оценка качества;
3. экспертиза качества;
4. оценка конкурентоспособности.

3 Какой функции управления качеством соответствует следующее определение: «\_\_\_\_\_ – это установление фактических значений показателей качества и сравнение их с нормативно-технической документацией»?

1. экспертиза качества;
2. контроль качества;
3. оценка качества.

4 Какой функции управления качеством соответствует следующее определение: «\_\_\_\_\_ – это разработка, внедрение, организация внутренних проверок системы качества»?

1. политика в области качества;
2. контроль качества;
3. оценка качества;
4. организация работ по качеству.

5 Какими методами осуществляется контроль качества товаров?

1. социологическим;
2. органолептическим;
3. лабораторным;
4. расчетным;
5. аналитическим.

6 Невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта, а также требования, относящегося к безопасности (отклонение от заданного параметра), называют – \_\_\_\_\_.

7 Критические дефекты – это ...

1. несоответствия товаров установленным требованиям, которые могут нанести вред здоровью, имуществу потребителей или окружающей среде;
2. несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность потребителя и окружающей среды;
3. несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, в первую очередь на назначение, надежность и безопасность.

8 Значительные дефекты – это

1. несоответствия товаров установленным требованиям, которые могут нанести вред

здоровью, имуществу потребителей или окружающей среде;

2. несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность потребителя и окружающей среды;

3. несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, в первую очередь на назначение, надежность и безопасность.

9 Малозначительные дефекты – это ...

1. несоответствия товаров установленным требованиям, которые могут нанести вред здоровью, имуществу потребителей или окружающей среде;

2. несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность потребителя и окружающей среды;

3. несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, в первую очередь на назначение, надежность и безопасность.

10 В зависимости от наличия методов и средств обнаружения дефекты подразделяются на ...

1. устранимые;

2. явные;

3. критические;

4. предреализационные;

5. технологические;

6. скрытые;

7. малозначительные.

11. Выберите правильный вариант и закончите определение.

Качество – это ...

1. результат деятельности;

2. совокупность потребительских свойств;

3. совокупность характеристик объекта, относящаяся к способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

4. характеристика продукции, удовлетворяющая потребности в соответствии с назначением.

12. Выберите правильный вариант и закончите определение

Продукция – это ...

1. результат труда;

2. продукт труда, предназначенный для продажи;

3. объект;

4. процесс.

13. Укажите последовательность, которая соответствует формированию пирамиды качества:

1. качество фирмы;

2. качество;

3. качество работ;

4. качество товара.

14. Выбрав из предложенных вариантов правильный, закончите высказывание. В основе пирамиды, символизирующей иерархию факторов, формирующих уровень качества жизни, лежат ...

1. здравоохранение и активное долголетие;
2. образование и культура;
3. материальные блага;
4. экология.

15. Укажите последовательность, в которой изменялось отношение к понятию «качество» в 20 веке:

1. соответствие скрытым потребностям;
2. соответствие стандарту;
3. соответствие стоимости;
4. соответствие назначению

16. Выбрав из предложенных вариантов правильный, закончите высказывание  
Потребительская ценность – это ...

1. нужда в чем-либо объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом;
2. степень соответствия объекта потребностям соответствующей определенной группы потребителей;
3. степень соответствия присущих характеристик требованиям.

17. Понятию «перспективные требования» соответствует следующее определение ...

1. требования, которые разрабатываются и предъявляются к объектам серийного производства;
2. требования, которые будут обязательными в будущем;
3. требования как к одному, так и большому количеству объектов;
4. требования к одному объекту.

18. В зависимости от каких факторов изменяется отношение потребителей к качеству одного и того же объекта?

1. от уровня развития науки и технологий;
2. от возраста, уровня доходов, вкусов, взглядов конкретного человека;
3. от степени подготовленности субъекта к использованию объекта;
4. от всех перечисленных.

19. Выбрав из предложенных вариантов правильный, закончите высказывание.  
Услуга – это ...

1. совокупность материальных ценностей, результат производственной, трудовой деятельности, обладающий полезностью;
2. результат, по меньшей мере, одного действия, осуществленного при взаимодействии исполнителя и потребителя;
3. продукт труда, результат процесса, предназначенный для продажи.

20. Какие аспекты благополучия (качества жизни) человека учитываются при определении индекса развития человеческого потенциала (ИРЧП)?

1. уровень развития культуры;
2. уровень доходов;
3. уровень образованности;
4. степень развитости технологий;
5. здоровье;
6. морально-психологический климат в стране (регионе).

21. Выберите правильный ответ. Рассмотрение в каком аспекте качества объекта позволяет выявить свойства, которые отличают его от другого объекта?

1. социального;
2. правового;
3. философского;
4. национального.

22. Выберите правильный ответ. Какой аспект качества проявляется в установлении соответствия совокупности свойств продукции требованиям нормативных документов?

1. политический;
2. правовой;
3. философский;
4. технический.

23. Выберите правильный ответ. В соответствии с каким аспектом качество рассматривается как совокупность полезных, ценностных свойств продукции, которые должны соответствовать ее стоимостным характеристикам?

1. социальным;
2. моральным;
3. экономическим;
4. философским.

24. Выбрав из предложенных вариантов правильный, закончите высказывание. Требования (применительно к качеству) – это ...

1. положения нормативного документа, устанавливающие количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены;
2. условия и особенности, которым должен соответствовать объект, чтобы обеспечить возможность его использования по назначению в течение установленного времени;
3. отличительное свойство объекта.

25. Регистрационный метод определения значений показателей качества основан на использовании информации, получаемой:

1. в результате анализа восприятия органами чувств;
2. путём подсчёта числа определенных событий, затрат, отказов и т. д.;
3. с использованием технических измерительных средств;

4. от дегустаторов и других экспертов.

#### Критерии оценивания для очной формы обучения

Процент правильных ответов	Количество баллов
90-100 %	9-10
80-89%	8
71-80%	7
61-70%	6
менее 50%	1-5

#### Критерии оценивания для заочной формы обучения

Процент правильных ответов	Количество баллов
80-100 %	отлично
60-79%	хорошо
50-59%	удовлетворительно
менее 50%	неудовлетворительно

#### Задание для расчетно-графической работы

Порядок выполнения расчетно-графической работы

1. Сбор информации
  - описание продукта, его качества (потенциального и реального);
  - определение основных характеристик товара и качественный анализ этих характеристик с точки зрения потребителей; (потребителей не менее 50 человек)
  - сравнение данного продукта с потенциально лучшим образцом, с точки зрения потребителя;
2. Построение диаграммы Парето на основе проанализированных характеристик товара.
3. Построение кривой Лоренца (по результатам расчета кумулятивного процента) и проведение ABC-анализа.
4. Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы (анализ самой значимой характеристики и возможности влияния на заданную характеристику).
5. Выработка рекомендаций по улучшению качества продукции.

#### Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания решены без ошибок с первого раза, правильно выбраны решения заданий; правильно выполнены расчёты, обучающийся понимает, что они значат; отчёт оформлен аккуратно, сделаны выводы.	8-10
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания решены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, правильно выбраны методики решения заданий; расчёты выполнены с консультацией преподавателя; отчёт оформлен аккуратно, сделаны выводы	4-7

Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания выполнены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, правильно выбраны методики решения заданий; с ошибками выполнены расчёты, даже с консультацией преподавателя или обучающийся не может объяснить, как выполнялись расчеты.	1-3
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый не знает цель работы; задачи решены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, неверно выбраны методы решения задач; не выполнены расчёты; отчёт оформлен небрежно, выводы не сделаны	0

### Критерии оценки (в баллах) для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Оценка
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания решены без ошибок с первого раза, правильно выбраны решения заданий; правильно выполнены расчёты, обучающийся понимает, что они значат; отчёт оформлен аккуратно, сделаны выводы.	отлично
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания решены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, правильно выбраны методики решения заданий; расчёты выполнены с консультацией преподавателя; отчёт оформлен аккуратно, сделаны выводы	хорошо
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый знает цель работы; задания выполнены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, правильно выбраны методики решения заданий; с ошибками выполнены расчёты, даже с консультацией преподавателя или обучающийся не может объяснить, как выполнялись расчеты.	удовлетворительно
Расчетно-графическая работа подготовлена к выполнению, обучаемый не знает цель работы; задачи решены с ошибками, потребовалась дополнительная помощь преподавателя, неверно выбраны методы решения задач; не выполнены расчёты; отчёт оформлен небрежно, выводы не сделаны	неудовлетворительно

### Задания для рефератов

**Реферат.** Подготовка реферата предполагает самостоятельную работу студента с периодической литературой и Интернет-источниками и сдача материала в виде краткого конспекта. Объем от 5 до 10 страниц машинописного текста.

#### Темы рефератов

1. Аккредитация. Цели аккредитации. Принципы аккредитации.
2. Аудит системы управления качеством.
3. База измерений при оценке затрат на качество.
4. Виды систем сертификации.
5. Государственные стандарты РФ ГОСТ Р ИСО 9000:2012.
6. Документация аудита качества.
7. Затраты на качество.

8. История развития метрологии.
9. История создания и развития «кружков качества» в Японии.
10. Качество и конкурентоспособность продукции.
11. Качество продукции: основные понятия, термины и определения.
12. Квалиметрия: основные понятия, цели, задачи.
13. Классификация методов технического контроля.
14. Классификация промышленной продукции. Применяемость групп показателей качества продукции для оценки уровня качества определенной группы промышленной продукции.
15. Классическая философия качества. Фазы развития философии качества.
16. Комплексная система управления качеством продукции. Организационная структура.
17. Комплексная система управления качеством продукции. Основные задачи, достоинства и недостатки системы.
18. Комплексная система управления качеством продукции. Функции управления качеством.
19. Концепция TQM.
20. «Кружки качества» в Японии. Основные идеи и цели «кружков качества». Принципы организации.
21. Международная организация по стандартизации. Цели организации. Структура организации.
22. Международные стандарты серии ISO 9000.
23. Международные стандарты серии ISO 9000:1994.
24. Международные стандарты серии ISO 9000:2000.
25. Международные стандарты серии ISO 9000:2005.
26. Методы определения значений показателей качества продукции.
27. Методы оценки уровня качества продукции. Оптимальный уровень качества продукции.
28. Национальные стандарты СССР и РФ ИСО 9000.
29. Нормативно-правовая база сертификации.
30. Нормативные требования по аудиту качества.
31. Общие затраты на качество и уровень достигнутого качества.
32. Объекты аккредитации.
33. Объекты сертификации. Участники процедуры сертификации.
34. Определение аудита качества и его виды.
35. Определение величин затрат на качество.
36. Основное содержание стандарта ISO 9001.
37. Основные схемы сертификации.
38. Особенности управления качеством в Японии.
39. Отечественный опыт в области управления качеством.
40. Перспективы развития сертификации.
41. Подготовка специалистов в области управления качеством.
42. Показатель качества продукции, номенклатура показателей качества продукции (определения). Классификация показателей качества продукции.
43. Порядок разработки стандартов.
44. Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия.
45. Правила применения сертификата и знака соответствия системы качества.
46. Принципы управления Деминга.
47. Продукция, свойство продукции, качество продукции, уровень качества продукции, оценка уровня качества продукции (определения).
48. Производственный брак.
49. «Семь инструментов» управления качеством. Анализ Парето.
50. «Семь инструментов» управления качеством. Гистограммы.

51. «Семь инструментов» управления качеством. Диаграммы разброса.
52. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные карты.
53. «Семь инструментов» управления качеством. Контрольные листки.
54. «Семь инструментов» управления качеством. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
55. «Семь инструментов» управления качеством. Стратификация.
56. Сертификация, сертификат, знак соответствия (определения).
57. Система управления качеством продукции. Схема механизма управления качеством продукции.
58. Система управления качеством продукции. Факторы и условия повышения качества. Классификация факторов, влияющих на качество продукции.
59. Система управления качеством продукции. Цели управления. Объект управления.
60. Системы управления качеством. БИП.
61. Системы управления качеством. КАНАРСПИ.
62. Системы управления качеством. НОРМ.
63. Системы управления качеством. НОТПУ.
64. Системы управления качеством. СБТ.
65. Стадии формирования качества.
66. Стандартизация, стандарт (определения).
67. Статистические методы регулирования технологических процессов.
68. Статистический приемочный контроль качества продукции.
69. Технические условия как нормативный документ.
70. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. Функционально-стоимостной анализ.
71. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов. FMEA–анализ.
72. Технология проведения аудита качества.
73. Управление качеством в США.
74. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла.
75. Условия, определяющие начальный этап функционирования кружков качества.
76. Цели оценки уровня качества продукции.
77. Цели сертификации. Преимущества сертификации. Принципы сертификации.
78. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Уровни и классификация стандартов.
79. Этапы оценки уровня качества продукции.
80. Этапы повышения качества по Джурану.
81. Этапы проведения сертификации. Схемы проведения сертификации.
82. Этапы развития документированных систем качества. «Звезды качества».

#### **Критерии оценивания для очной формы обучения**

Критерии оценивания	Количество баллов
Задание выполнено полностью: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объёме.	4-5
Задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме.	1-3
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0

#### **Критерии оценивания для заочной формы обучения**



Критерии оценивания	Оценка
Задание выполнено: цель выполнения задания успешно достигнута; основные понятия определены; работа выполнена в полном объеме.	зачтено
Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	не зачтено

### Подготовка статьи

Статья может быть подготовлена на любую конференцию.

#### Описание статьи:

Структура статьи: аннотация, актуальность вопроса, формулировка проблемы, опыт по решению проблемы и проработанность вопроса (авторы, публикации), предложенный вариант решения проблемы, заключение, список использованных источников.

По содержанию статья написана грамотно, отражает владение автором терминологией по исследуемой теме, умение работать с источниками информации и самостоятельно делать выводы. Автор демонстрирует критическое мышление и предлагает конкретное управленческое решение, мероприятие для решения проанализированного вопроса.

Презентация по структуре аналогична статье, сделана в формате Power Point и отражает личный вклад автора в решение вопроса.

#### Описание методики оценивания:

Выдержана рекомендуемая структура статьи, презентация подготовлена и представлена в группе студентов (на конференции), в статье заметен личный вклад автора, мысли сформулированы четко и логично.

### Критерии оценивания для очной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов (поощрительные)
Статья написана с учетом всех критериев (использовано более 5 источников, логично изложена, автор уверенно владеет материалом) и опубликована или принята к публикации на конференцию, конкурс и пр.	10
Статья написана на основе проработки не менее 5 источников, логично изложена и представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	8-9
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	5-7
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, нет однозначно хорошего владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	2-4
Статья не подготовлена	0

### Критерии оценивания для заочной формы обучения

Критерии оценивания	Количество баллов (поощрительные)
Статья написана с учетом всех критериев (использовано более 5 источников, логично изложена, автор уверенно владеет материалом) и опубликована или принята к публикации на конференцию, конкурс и пр.	отлично

Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, представлена ясно и четко, есть однозначно хорошее владение материалом (даны ответы на вопросы группы)	хорошо
Статья написана на основе проработки не менее 3 источников, нет однозначно хорошего владения материалом (нет ответов на вопросы группы)	удовлетворительно
Статья не подготовлена	неудовлетворительно

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### Основная литература:

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156 - ISBN 978-5-394-02226-5 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026> (15.04.2019).
2. Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487 - ISBN 978-5-394-01078-1 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (15.04.2019).
3. Тепман Л.Н. Управление качеством : учебное пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 352 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450> (15.04.2019).

#### Дополнительная литература:

4. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Салихов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 196 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 160-161 - ISBN 978-5-4475-8787-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (15.04.2019).
5. Салдаева Е.Ю. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (15.04.2019).
6. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др.; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1401-6 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>
7. Управление качеством: учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра «Менеджмент». - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136 с.: ил. - Библиогр. в кн. ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954> (15.04.2019).

### 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
2. База данных периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам» - <https://dlib.eastview.com/>
3. Библиотека Г. Верникова – все о менеджменте и IT - подборка аналитических материалов по вопросам экономики, менеджмента и информационных технологий - [www.vernikov.ru](http://www.vernikov.ru).

4. Единый архив экономических и социологических данных ВШЭ - <http://sophist.hse.ru/>.
5. Журнал СІО – руководитель информационной службы - [www.cio-world.ru](http://www.cio-world.ru).
6. Издательство «Annual Reviews» - <https://www.annualreviews.org/>
7. Издательство «Taylor&Francis» - <https://www.tandfonline.com/>
8. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
9. Информационно-аналитический в области менеджмента качества - <http://quality.eup.ru/>.
10. Информационно-издательский центр «Статистика России» - [www.infostat.ru](http://www.infostat.ru).
11. Международный валютный фонд [www.imf.org](http://www.imf.org).
12. Министерство финансов РФ - [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru).
13. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
14. Официальный сайт Министерства промышленности и инновационной политики Республики Башкортостан <http://www.minpromrb.ru>.
15. Официальный сайт Министерства сельского хозяйства Республики Башкортостан - <http://www.mcxb.ru/> .
16. Официальный сайт Министерства экономического развития Республики Башкортостан - <https://minecon.bashkortostan.ru/>.
17. Росстандарт - <https://www.gost.ru/portal/gost/>.
18. Сайт Ассоциации кредитных и финансовых организаций РБ - [www.akorb.ru](http://www.akorb.ru).
19. Сайт Башкортостанстат - <http://bashstat.gks.ru>.
20. Сайт Национального банка Республики Башкортостан - [www.nbrb.ru](http://www.nbrb.ru).
21. Сайт Правительства Республики Башкортостан - <http://pravitelstvorb.ru>.
22. Справочно-правовая система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
23. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по РБ - [www.bashstat.ru](http://www.bashstat.ru).
24. Федеральная служба государственной статистики - [www.gks.ru](http://www.gks.ru).
25. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>
26. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>
27. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <https://e.lanbook.com/>
28. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» - <http://biblioclub.ru/>.
29. Электронно-библиотечная система «Электронный читальный зал», полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий, которая включает издания преподавателей БашГУ - <https://elib.bashedu.ru/>.
30. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>.
31. Электронный каталог Библиотеки БашГУ – <http://www.bashlib.ru/catalogi>.
32. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
33. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
34. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle).

**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), аудитория № 110 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</b> лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла</p>	<p><b>лаборатория социально-экономического моделирования № 107:</b> учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio, персональный компьютер пэвм кламас в комплекте – 18 шт.</p> <p><b>лаборатория анализа данных № 108:</b> учебная мебель, доска, персональный компьютер пэвм кламас в комплекте – 17 шт.</p> <p><b>аудитория № 110:</b> учебная мебель, доска, телевизор led.</p> <p><b>аудитория № 111:</b> учебная мебель, доска, телевизор led.</p> <p><b>аудитория № 114:</b> учебная мебель, доска.</p> <p><b>аудитория № 115:</b> учебная мебель, колонки (2 шт.), динамики, dvd плеер toshiba, магнитола sony (4 шт.) (помещение, ул. карла маркса, д.3, корп.4)</p> <p><b>аудитория №118:</b> учебная мебель, проектор benq, колонки (2 шт.), музыкальный центр lg, флипчарт магнитно-маркерный на треноге</p> <p><b>аудитория № 122:</b> учебная мебель, доска.</p> <p><b>аудитория № 204:</b> учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio.</p>

Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309 (гуманитарный корпус), аудитория № 110 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).

**4. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:**  
лаборатория социально-экономического моделирования № 107 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), лаборатория анализа данных № 108 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 110 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 111 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 114 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 122 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 204 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 207 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 208 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 209 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 210 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 212 (гуманитарный корпус), аудитория № 213 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 218 (гуманитарный корпус), аудитория № 220 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 221 (гуманитарный корпус), аудитория № 222 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 301 (гуманитарный корпус), аудитория № 305 (гуманитарный корпус), аудитория № 307 (гуманитарный корпус), аудитория № 308 (гуманитарный корпус), аудитория № 309

**аудитория № 207:**

учебная мебель, доска, телевизор led tcl.

**аудитория № 208:**

учебная мебель, доска, телевизор led tcl.

**аудитория № 209:**

учебная мебель, доска.

**аудитория № 210:**

учебная мебель, доска.

**аудитория № 212:**

учебная мебель, доска, проектор infocus.

**аудитория № 213:**

учебная мебель, доска, проекционный экран с светодиодом lumien master control, проектор casio.

**аудитория № 218:**

учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор infocus.

**аудитория № 220:**

учебная мебель, доска.

**аудитория № 221**

учебная мебель, доска.

**аудитория № 222**

учебная мебель, доска.

**аудитория № 301**

учебная мебель, экран на штативе, проектор aser.

**аудитория № 302**

учебная мебель, персональный компьютер в комплекте hp, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок itu.

**аудитория № 305**

учебная мебель, доска, проектор infocus.

**аудитория № 307**

учебная мебель, доска.

**аудитория № 308**

учебная мебель, доска.

(гуманитарный корпус), аудитория № 110 (гуманитарный корпус), лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а (гуманитарный корпус), лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в (гуманитарный корпус).

**5.помещения для самостоятельной работы:** аудитория № 302 читальный зал (гуманитарный корпус).

**6. помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:** аудитория № 115 (помещение, ул. Карла Маркса, д.3, корп.4), 118 (помещение, ул.Карла Маркса, д.3, корп.4)

**аудитория № 309**

учебная мебель, доска.

**лаборатория исследования процессов в экономике и управлении № 311а**

учебная мебель, доска, персональный компьютер lenovo thinkcentre – 16 шт.

**лаборатория информационных технологий в экономике и управлении № 311в**

учебная мебель, доска, персональный компьютер в комплекте № 1 iru corp 510 – 14 шт.

**аудитория № 312**

учебная мебель, доска.