

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»**

**Институт транспорта и логистики  
Кафедра железнодорожного транспорта**

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института транспорта  
и логистики  
\_\_\_\_\_ В.В. Быкадоров  
(подпись)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«МЕНЕДЖМЕНТ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА»**

По направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством  
Магистерская программа: «Качество, стандартизация и сертификация»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент стандартов качества» по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством – 26 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент стандартов качества» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11.08.2020 г. № 947).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель Додонов В.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры железнодорожного транспорта «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г., протокол № \_\_

Заведующий кафедрой  
железнодорожного транспорта \_\_\_\_\_ Быкадоров В.В.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института транспорта и логистики «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_.

Председатель учебно-методической  
комиссии института транспорта и логистики \_\_\_\_\_ Иванова Е.И.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

**Цель** изучения дисциплины «Менеджмент стандартов качества» - формирование у студента понимания роли международных стандартов в обеспечении качества продукции и услуг, освоение научных и организационно-методических основ для осуществления процессов контроля и управления качеством, ознакомление с международной практикой менеджмента качества и требований стандартизации к качеству продукции и услуг.

**Задачи** изучения дисциплины «Менеджмент стандартов качества»:

освоение структуры и требований международных стандартов в сфере менеджмента качества товаров и услуг;

овладение процессами обеспечения качества производства и предоставления услуг;

обучение приемам и методам документирования и анализа систем качества на производстве.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Менеджмент стандартов качества» входит в модуль профессионального цикла обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания структуры и требований стандартов качества;

общих сведений о менеджменте и менеджменте стандартов качества;

основных этапов развития менеджмента;

характеристики современных школ менеджмента;

модели и подсистемы современного менеджмента;

менеджмента управления качеством;

социально-экономических функций и целей менеджмента;

понятия качества продукции, методов и критериев его оценки;

инструментов и методов менеджмента качества;

статистических методов контроля качества;

умения решать задачи по оценке и сравнению качества продукции;

анализировать структуры систем качества на предприятии;

использовать постулаты Деминга к повышению качества продукции конкретного предприятия;

анализировать реализацию принципов менеджмента, положенных в основу международных стандартов системы качества на примере конкретного предприятия;

навыки анализа экономики управления качеством по Фейгенбауму;

анализа структуры системы качества на предприятии.

Дисциплина «Менеджмент стандартов качества» является логическим продолжением содержания дисциплин: «Введение в качество, стандартизацию и сертификацию», «История и методология науки и современные проблемы

стандартизации и метрологии», «Международные стандарты качества», «Инструменты усовершенствования процессов системы качества», «Обеспечение решений в системах управления качеством» и служит основой для освоения дисциплин: «Обеспечение качества», «Процессный подход и оценка рисков в управлении качеством».

Курс «Менеджмент стандартов качества» необходим для освоения общепрофессиональных компетенций по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, а также, написания магистерской диссертации.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p><b>ОПК-3.</b> Способен самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники</p>	<p><b>ОПК-3.3.</b> Определяет оптимальный вариант решения задач в сфере управления качеством на основе последних достижений науки и техники</p>	<p><b>Знать:</b> структуру и требования стандартов качества; общие сведения о менеджменте и менеджменте стандартов качества; основные этапы развития менеджмента; характеристику современных школ менеджмента; модели и подсистемы современного менеджмента; менеджмент управления качеством; социально-экономические функции и цели менеджмента; понятие качества продукции, методов и критериев его оценки; инструменты и методы менеджмента качества; статистические методы контроля качества;</p> <p><b>Уметь:</b> решать задачи по оценке и сравнению качества продукции; анализировать структуры систем качества на предприятии; использовать постулаты Деминга к повышению качества продукции конкретного предприятия; анализировать реализацию принципов менеджмента, положенных в основу международных стандартов системы качества на примере конкретного предприятия;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа экономики управления качеством по Фейгенбауму;</p>

		анализа структуры системы качества на предприятии.
<b>ОПК-8.</b> Способен анализировать и находить новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества	<b>ОПК-8.2.</b> Способен анализировать результаты функционирования систем управления качеством и выявлять потребность внесения изменений в действующую систему управления качеством.	<b>Знать:</b> общие сведения о менеджменте и менеджменте стандартов качества; основные этапы развития менеджмента; характеристику современных школ менеджмента; модели и подсистемы современного менеджмента; менеджмент управления качеством; социально-экономические функции и цели менеджмента; <b>Уметь:</b> анализировать структуры систем качества на предприятии; использовать постулаты Деминга к повышению качества продукции конкретного предприятия; анализировать реализацию принципов менеджмента, положенных в основу международных стандартов системы качества на примере конкретного предприятия; <b>Владеть:</b> навыками анализа структуры системы качества на предприятии.

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>180</b> <b>(5 зач. ед)</b>	-	<b>180</b> <b>(5 зач. ед)</b>
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b> <b>в том числе:</b>	<b>55</b>	-	<b>20</b>
Лекции	11		4
Семинарские занятия	-		-
Практические занятия	44		16
Лабораторные работы	-		-
Курсовая работа (курсовой проект)	-		-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-		-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>125</b>	-	<b>160</b>
Форма аттестации	экзамен	-	экзамен

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

### Тема 1. Основы качества продукции

Определение показателей качества продукции на стадиях её жизненного цикла.

### Тема 2. Экономико-правовые аспекты качества продукции

Определение факторов и экономико-правовых аспектов, влияющих на качество продукции.

### Тема 3. Возникновение и развитие менеджмента качества

Определение этапа развития системы качества предприятия.

### Тема 4. Методические и организационные основы современных систем менеджмента качества

Выбор принципов и моделей менеджмента качества для предприятия согласно международных стандартов качества.

### Тема 5. Документирование систем качества на предприятиях (в организациях)

Разработка документации системы качества на предприятиях на основе требований стандартов качества.

### Тема 6. Инструменты и методы менеджмента качества

Выбор стандартов качества для характеристики инструментов и методов менеджмента качества, применяемым на предприятии определенной отрасли.

### Тема 7. Социально-экономические функции и цели менеджмента

Самооценка бизнеса на основе методологии Всеобщего менеджмента качества

### Тема 8. Качество продукции и услуг как объект управления

Анализ стандартов ИСО серии 9000 в области управления качеством на предприятии.

### Тема 9. Международные стандарты по системам качества

Анализ назначения и содержания вспомогательных международных стандартов в сфере менеджмента качества.

## 4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Вводная лекция. Общие сведения о менеджменте и менеджменте качества	2	-	-
2	Экономико-правовые аспекты качества продукции	1	-	-
3	Методические и организационные основы современных систем менеджмента качества	2	-	-
4	Документирование систем качества на предприятиях (в организациях)	2	-	2
5	Инструменты и методы менеджмента качества	2	-	-
6	Международные стандарты по системам качества	2	-	2

<b>Итого:</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
---------------	-----------	----------	----------

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Основы качества продукции	6	-	2
2	Экономико-правовые аспекты качества продукции	4	-	-
3	Возникновение и развитие менеджмента качества	4	-	2
4	Методические и организационные основы современных систем менеджмента качества	4	-	2
5	Документирование систем качества на предприятиях (в организациях)	4	-	2
6	Инструменты и методы менеджмента качества	8	-	2
7	Социально-экономические функции и цели менеджмента	4	-	2
8	Качество продукции и услуг как объект управления	4	-	2
9	Международные стандарты по системам качества	6	-	2
<b>Итого:</b>		<b>44</b>	<b>-</b>	<b>16</b>

#### 4.5. Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине «Менеджмент стандартов качества» не предполагаются учебным планом.

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Основы качества продукции	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	16	-	22
2	Экономико-правовые аспекты качества продукции	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	-	14
3	Возникновение и развитие менеджмента качества	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	-	14
4	Методические и организационные основы	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к	14	-	18

	современных систем менеджмента качества	текущему и промежуточному контролю знаний и умений.			
5	Документирование систем качества на предприятиях (в организациях)	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	-	16
6	Инструменты и методы менеджмента качества	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	18	-	24
7	Социально-экономические функции и цели менеджмента	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	-	14
8	Качество продукции и услуг как объект управления	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	-	16
9	Международные стандарты по системам качества	Самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	17	-	22
<b>Итого:</b>			<b>125</b>	<b>-</b>	<b>160</b>

#### **4.7. Курсовые работы/проекты**

Курсовые работы/проекты по дисциплине «Менеджмент стандартов качества» не предполагаются учебным планом.

#### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;



технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Формы контроля освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- доклады;
- контрольные работы;
- разноуровневые задачи;
- тестирование.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в раздел 9 рабочей программы в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена (включает в себя ответ на теоретические вопросы и практические задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (экзамен)	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Ахмин А. М. Основы управления качеством продукции: учебн. пособие / А. М. Ахмин, Д. П. Гасюк. – СПб.: Изд-во «Союз», 2002. – 192 с.
2. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента: учебн. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск: Новое знание, 2001. – 336 с.
3. Мазур И. И. Управление качеством: учебн. пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Высш. шк., 2003. – 334 с.
4. Международный стандарт ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». – М.: Стандартинформ, 2006.
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2008.
6. Окрепилов В. В. Управление качеством: учебник для вузов / Окрепилов В. В. – М.: АОА «Изд-во Экономика», 1998.
7. Розова Н. К. Управление качеством / Н. К. Розова. – СПб.: Питер, 2003 – 224 с.

### **б) дополнительная литература:**

1. Гиссин В. И. Управление качеством продукции: учебн. пособие / В. И. Гиссин. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 256 с.
2. Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / К. Исикава. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
3. Ладыко И. Ю. Общий менеджмент: учебн. пособие / И. Ю. Ладыко, В. Г. Сумцов. – Луганск: Изд-во ВНУ им. В. Даля, 2004. – 282 с.
4. Марита Акио. «Сделано в Японии» / Акио Марита. – М.: «Знание», 1991. – 64 с.
5. Николаева Э. К. Семь инструментов качества в японской экономике / Э. К. Николаева. – М.: Изд-во стандартов, 1990. – 88 с.
6. Новицкий Н.И. Управление качеством продукции: учебн. пособие / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк. – Минск.: Новое знание, 2001. – 238 с.
7. Огвоздин В. Ю. Управление качеством. Основы теории и практики / В. Ю. Огвоздин. – М.: Дело и сервис, 2009. – 304 с.
8. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С. Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
9. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: пер. с англ. / А. Фейгенбаум, науч. ред. А. В. Гличев. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
10. Харрингтонг Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Х. Харрингтонг. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.

### **в) методические указания:**

1. Методические указания к оформлению текстовой части дипломных проектов, выпускных квалификационных работ бакалавра, а также курсовых проектов и работ, контрольных работ и индивидуальных заданий по

дисциплинам инженерного профиля (для студентов специальности 23.05.03 «Подвижной состав железных дорог» и направления подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология») / Сост.: В.А. Слащёв. – Луганск: Изд-во ЛНУ им. В. Даля, 2018. – 47 с.

**г) интернет-ресурсы:**

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Государственный комитет метрологии, стандартизации и технических измерений Луганской Народной Республики - <https://gkmsti-lnr.su/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Официальный портал всероссийской организации качества «Мир качества» – <http://mirq.ucoz.ru>

Сайт о менеджменте качества «Сущность стандартов ИСО» – <http://quality.eur.ru>

Открытый портал о стандартах «STANDART.RU» – <http://www.standart.ru>

Официальный сайт изданий информационного агентства РИА: Журнал «Методы менеджмента качества» – <http://ria-stk.ru>

**Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «Консультант-студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

**Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А.Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

**8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Менеджмент стандартов качества» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 9. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт

#### оценочных средств по учебной дисциплине

#### «Менеджмент стандартов качества»

#### Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код и формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	<b>ОПК-3.</b> Способен самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники	<b>ОПК-3.3.</b> Определяет оптимальный вариант решения задач в сфере управления качеством на основе последних достижений науки и техники	<b>Тема 1.</b> Основы качества продукции. <b>Тема 2.</b> Экономико-правовые аспекты качества продукции. <b>Тема 3.</b> Возникновение и развитие менеджмента качества. <b>Тема 4.</b> Методические и организационные основы современных систем менеджмента качества. <b>Тема 5.</b> Документирование систем качества на предприятиях (в организациях). <b>Тема 6.</b> Инструменты и методы менеджмента качества. <b>Тема 7.</b> Социально-экономические функции и цели менеджмента. <b>Тема 8.</b> Качество продукции и услуг как объект управления. <b>Тема 9.</b> Международные стандарты по системам качества	4
2.	<b>ОПК-8.</b> Способен анализировать и находить новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного	<b>ОПК-8.2.</b> Способен анализировать результаты функционирования систем управления качеством и выявлять потребность внесения изменений в действующую систему управления качеством.	<b>Тема 1.</b> Основы качества продукции. <b>Тема 2.</b> Экономико-правовые аспекты качества продукции. <b>Тема 3.</b> Возникновение и развитие менеджмента качества. <b>Тема 4.</b> Методические и организационные основы	4

	соответствия требованиям качества		современных систем менеджмента качества. <b>Тема 5.</b> Документирование систем качества на предприятиях (в организациях). <b>Тема 6.</b> Инструменты и методы менеджмента качества. <b>Тема 7.</b> Социально-экономические функции и цели менеджмента. <b>Тема 8.</b> Качество продукции и услуг как объект управления. <b>Тема 9.</b> Международные стандарты по системам качества	
--	-----------------------------------	--	---	--

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

№ п/п	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	<b>ОПК-3.3.</b>	<p><b>Знать:</b> структуру и требования стандартов качества; общие сведения о менеджменте и менеджменте стандартов качества; основные этапы развития менеджмента; характеристику современных школ менеджмента; модели и подсистемы современного менеджмента; менеджмент управления качеством; социально-экономические функции и цели менеджмента; понятие качества продукции, методов и критериев его оценки; инструменты и методы менеджмента качества; статистические методы контроля качества;</p> <p><b>Уметь:</b> решать задачи по оценке и сравнению качества продукции;</p>	<p><b>Тема 1.</b> <b>Тема 2.</b> <b>Тема 3.</b> <b>Тема 4.</b> <b>Тема 5.</b> <b>Тема 6.</b> <b>Тема 7.</b> <b>Тема 8.</b> <b>Тема 9.</b></p>	Доклады, контрольные работы, разноуровневые задачи, тестирование.

		<p>анализировать структуры систем качества на предприятии; использовать постулаты Деминга к повышению качества продукции конкретного предприятия; анализировать реализацию принципов менеджмента, положенных в основу международных стандартов системы качества на примере конкретного предприятия; <b>Владеть:</b> навыками анализа экономики управления качеством по Фейгенбауму; анализа структуры системы качества на предприятии.</p>		
2.	<b>ОПК-8.2.</b>	<p><b>Знать:</b> общие сведения о менеджменте и менеджменте стандартов качества; основные этапы развития менеджмента; характеристику современных школ менеджмента; модели и подсистемы современного менеджмента; менеджмент управления качеством; социально-экономические функции и цели менеджмента; <b>Уметь:</b> анализировать структуры систем качества на предприятии; использовать постулаты Деминга к повышению качества продукции конкретного предприятия; анализировать реализацию принципов менеджмента, положенных в основу международных стандартов системы качества на примере конкретного предприятия; <b>Владеть:</b> навыками анализа структуры системы качества на предприятии.</p>	<p><b>Тема 1.</b> <b>Тема 2.</b> <b>Тема 3.</b> <b>Тема 4.</b> <b>Тема 5.</b> <b>Тема 6.</b> <b>Тема 7.</b> <b>Тема 8.</b> <b>Тема 9.</b></p>	<p>Доклады, контрольные работы, разноуровневые задачи, тестирование.</p>



**Фонды оценочных средств по дисциплине  
«Менеджмент стандартов качества»**

**Темы докладов:**

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
4. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
5. Управление качеством окружающей среды.
6. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
7. Гражданско - правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
8. Американские подходы к проблеме качества.
9. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад».**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**Темы контрольных работ:**

1. Понятие «качество». Современная концепция управления качеством.
2. Менеджмент качества как элемент в общей организации управления предприятием.
3. Эволюция менеджмента качества.
4. Принцип обеспечения качества продукции.
5. Принцип управления качеством продукции. «Петля» качества.

6. Основные элементы системы качества предприятия. Функции системы качества.

7. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество.

8. Политика в области качества.

9. Планирование качества.

10. Персонал службы качества: специфика подготовки.

11. Мотивация в сфере управления качеством. Кружки качества.

12. Методы определения и контроля качества продукции.

13. Сертификация и стандартизация требований к персоналу.

14. Международные стандарты ИСО серии 9000 по управлению качеством.

15. Современное законодательство в сфере управления качеством.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

### **Варианты разноуровневых задач:**

1. Представьте с позиций процессного подхода один-два вида продукции известного Вам предприятия.

2. Проведите классификацию продукции известного Вам предприятия по обобщающим категориям.

3. В общих чертах представьте по стадиям жизненного цикла продукции влияние на ее качество видов деятельности предприятия, соответствующих этим стадиям, на примере следующей продукции:

а) минеральная вода; б) чай; в) электрофен; г) телевизор; д) автомобиль; е) компьютер; ж) шампунь для волос; з) оказание транспортной услуги (перевозка пассажиров); к) ремонт обуви.

4. Приведите из своего жизненного опыта, как потребителя продовольственных и промышленных товаров, по два примера:

а) пользующейся спросом, но опасной для здоровья, жизни или имущества потребителя продукции;

б) продукции с относительно невысокими потребительскими свойствами, но пользующейся сравнительно широким спросом;

в) продукции с довольно высокими потребительскими свойствами, но не пользующейся широким спросом.

5. Обоснуйте необходимость принятия высшим руководством предприятия на себя ответственности за качество выпускаемой продукции.

6. На примере известного Вам предприятия рассмотрите, насколько реализуются в его деятельности восемь принципов менеджмента, положенных в основу международных стандартов системам качества серии ISO 9000.

7. Схематично представьте общую логику стандарта ISO 9001. Системы управления качеством. Требования.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов).	Критерий оценивания
5	Решение разноуровневых задач выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% задач)
4	Решение разноуровневых задач выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% задач)
3	Решение разноуровневых задач выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% задач)
2	Решение разноуровневых задач выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% задач)

### Фонд тестовых заданий:

#### 1. Жизненный цикл продукции (услуги):

а) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.

б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;

в) отражает специфику влияния факторов внешней среды на скорость, с которой устаревают качественные характеристики услуги (товара).

#### 2. Обратная связь в системе управления качеством позволяет:

а) улучшить отношения внутри фирмы (предприятия) в системе «начальник – подчинённый»;

в) чётко определить наиболее востребованные качественные характеристики товара (услуги);

г) повысить качество работы управляющего персонала за счёт более справедливой и дифференцированной оплаты труда.

### **3. Эффективность управления качеством проявляется как:**

- а) степень реализации запланированной деятельности и достижение ожидаемых результатов;
- б) выпуск максимально качественной продукции, то есть товара высшего уровня качества;
- г) рост качества производимых услуг (товаров), заработной платы сотрудников, увеличение реальной доли рынка и формирование позитивного имиджа фирмы.
- д) производство услуги (товара) высокого качества при использовании минимальных ресурсов предприятия.

### **4. Услуга – это:**

- а) ассортимент, предлагаемых фирмой дополнительных скидок, бонусов и вариантов сервисного обслуживания высшего качества;
- б) предоставление возможности потребителю удовлетворить его потребности, выраженные в специфической не предметной форме;
- в) товар, наиболее высокого уровня качества;
- г) качественные характеристики товара, востребованные (наиболее популярные) в целевом сегменте в данный момент времени. То есть те качества товара, за которые потребитель готов заплатить наиболее высокую цену.

### **5. Экономический подход к управлению качеством основан на стремлении:**

- а) повышать качество производимой продукции до 100% на всех этапах её жизненного цикла;
- б) учесть и спрогнозировать влияние на качество производимой продукции возможно большего числа внешних и внутренних экономических факторов;
- в) производить наиболее экономически выгодную услугу, подкреплённую реальной платёжеспособностью представителей целевого сегмента;
- г) определить оптимальные значения качества услуги в зависимости от запросов потребителя с одной стороны и величины затрат, необходимых для создания услуги востребованного качества.

### **6. Сущностью второго этапа исторической эволюции управления качеством является:**

- а) разработка системы «научной организации труда» Ф.Тейлором, Г. Фордом и др.
- б) разработка системы комплексного управления качеством А. Фейгенбаумом;
- в) разработка статистической концепции управления качеством В. Шухартом и основных принципов управления Деминга.
- г) разработка системы тотального менеджмента качества.

### **7. При повышении качества услуги (продукции) её цена:**

- а) не зависит от усилий по совершенствованию качества;

б) на прямую зависит от качества (растёт пропорционально улучшению качества);

в) увеличивается, но ограничена диктатом рынка.

**8. Управление качеством и управление производством:**

а) две независимые научные дисциплины;

б) управление производством является одним из разделов дисциплины управления качеством;

в) взаимозависимые дисциплины, но каждая из них развивается по своим законам.

**9. Из перечисленных функций характеризуют принцип обеспечения качества:**

а) необходимая материальная база;

б) взаимодействие с внешней средой;

в) квалифицированный и заинтересованный персонал;

г) информация о качестве;

д) принятие решений;

е) чёткая организация работ.

**10. Цикл Деминга это:**

а) спираль качества;

б) круг PDCA;

в) петля качества;

г) база качества.

**11. Диаграмма Парето:**

а) показывает связи между отдельными функциями управления качеством;

б) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой;

в) является одним из способов статистического контроля качества.

**12. Из перечисленных видов контроля выберите два, относящиеся к контролю по объёму проверки:**

а) входной;

б) сплошной;

в) разрушительный;

г) инструментальный;

д) выборочный;

е) визуальный.

**13. Политика организации в области качества:**

а) общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством фирмы;

б) конкретные цели и задачи в области работы над качеством продукции, сформулированные высшим руководством фирмы, к достижению которых стремятся её сотрудники в конкретный период времени;

г) способность высшего руководства влиять на характеристики внешней среды (конкурентов, поставщиков, СМИ, ёмкость рынка, запросы потребителя и др) с целью создания услуги желаемого качества при наименьших затратах.

#### **14. Квалиметрия:**

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной и качественной оценки продукции;

б) метод определения качества продукции, основанный на информации, полученной эмпирическим путём на основе вычисления статистически значимых зависимостей;

в) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции;

г) метод оценки качества продукции, основанный на информации, получаемой с помощью технических средств.

#### **15. К принципам Total Quality Management относятся:**

а) ориентация на производство услуги высшего качества;

б) ориентация на запросы потребителя;

в) вовлечение сотрудников рядового и низшего звеньев в работу по управлению качеством;

г) узкая профессиональная специализация сотрудников, относящихся к высшему и среднему управленческим звеньям, на работе по управлению качеством.

д) принятие руководством волевых решений в сфере управления качеством, основанных на опыте и профессиональной компетенции руководителя.

е) решения в области управления качеством принимаются на основе фактов (внутренних проверок, претензий потребителя).

#### **16. Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на:**

а) общую координацию деятельности руководства предприятием с целью повышения качества производимой продукции;

б) формирование и поддержание у персонала уверенности, что требования к качеству будут выполнены;

в) установление целей в области качества и определение необходимых процессов и ресурсов для достижения целей в области качества;

г) увеличение способности выполнить требования к качеству.

#### **17. Результативность в сфере управления качеством определяется как:**

а) достижения запланированного качества продукции при минимальных затратах ресурсов;

б) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированного качества услуги;

в) производство продукции наивысшего качества;

г) высокая скоординированность и чёткость работы службы качества предприятия.

### **18. Управление качеством:**

а) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг заданного потребителем качества;

б) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг максимально высокого качества при минимальных затратах производителя

в) системное воздействие на производственный процесс с целью обеспечения производства товаров и услуг высочайшего качества, на основе использования всех имеющихся у предприятия ресурсов (внутренних и внешних).

### **19. К функциям управления качеством относят следующие:**

а) взаимодействие с внешней средой;

б) обучение и мотивация персонала;

в) сегментирование рынка;

г) определение реальной, доступной и общей ёмкостей рынка;

д) политика и планирование качества;

е) реализация конкретных мероприятий по усовершенствованию качества;

ё) решение вопросов об оплате труда специалистов, которые работают наиболее качественно.

### **20. Петля качества:**

а) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.

б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;

в) иллюстрирует цикличность процесса управления качеством товаров и услуг. Суть в том, что деятельность по управлению качеством проходит замкнутый цикл: планирование – действие – контроль результатов – коррекция деятельности;

г) замкнутый жизненный цикл продукции, включающий основные этапы существования: планирование, производство, эксплуатацию, усовершенствование качества, утилизацию и др.

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)

4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

## **Оценочные средства для промежуточной аттестации «экзамен»:**

### **Теоретическая часть**

1. Понятие качества продукции
2. Понятие управления качеством продукции
3. Качество продукции как объект управления
4. Экономические аспекты качества продукции
5. Правовые аспекты качества продукции
6. Движение в защиту потребителей
7. Шесть исторических этапов развития управления качеством продукции
8. Вклад специалистов США и Японии в развитие управления качеством продукции
9. Сущность современных систем менеджмента качества
10. Международные стандарты по системам качества
11. Интегральный менеджмент качества
12. Основные положения системы менеджмента качества
13. Модель процессов системы всеобщего менеджмента качества (TQM)
14. Проблемы внедрения современных систем качества на отечественных предприятиях
15. Статистические методы контроля качества
16. Специальные методы управления качеством
17. Использование методов современного менеджмента для улучшения качества

### **Практическая часть**

1. Проведите классификацию продукции известного Вам предприятия по обобщающим категориям качества.
2. Назовите основные факторы, которые влияют на качество продукции.
3. Что можно отнести к экономическим факторам качества продукции?
4. Что понимается под юридической ответственностью за качество продукции?
5. Представьте в виде схемы структуру понятий качества жизни и среды обитания?
6. Изобразите в виде схемы внешние и внутренние связи организации, которые влияют на качество.
7. На примере известного Вам предприятия составьте матрицу ответственности



руководства по системе качества.

8. Для каких целей в статистическом контроле качества используется гистограмма?
9. Что такое контрольная карта Шухарта и что по ней определяют?
10. Что дает использование диаграмм разброса при контроле качества?
11. Представьте в виде схемы структуру жизненного цикла продукции.
12. Представьте в виде схемы структуру и функции управления качеством в масштабе компании.
13. Представьте в виде схемы типичную структуру организации.
14. Представьте в виде схемы пирамиду управления организацией и охарактеризуйте ее элементы.
15. Укажите три вида целей организации и дайте им характеристики.

#### Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

### Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)