

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

Институт управления и государственной службы  
Кафедра менеджмента и экономической безопасности



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский

(подпись)

« 25 » 04 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

По направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: «Менеджмент организаций»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, «Менеджмент организаций» – 40 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970).

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент кафедры менеджмента и экономической безопасности  
Дрозняк О.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономической безопасности «14» \_\_03\_\_ 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
менеджмента и экономической безопасности \_\_\_\_\_ Тисунова В.Н.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г., протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «\_12\_» \_\_04\_\_ 2023 г., протокол № \_\_8\_\_.

Председатель учебно-методической  
комиссии института \_\_\_\_\_ Резник А.А.

© Дрозняк О.В., 2023 год  
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

## Структура и содержание дисциплины

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

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов системы знаний, умений и навыков в области организации управления качеством в организациях, с целью обеспечения достойного качества жизни граждан страны на основании постоянно действующей системы качества, которая отвечает требованиям российского и международного законодательства.

**Задачами** данного курса является получение студентами:

- формирование теоретических знаний об основных понятиях, структурообразующих элементах процесса управления качеством;
- ознакомление с различными подходами к определению и внедрению систем качества в соответствии требованиями действующего законодательства и рекомендациями международных и российских стандартов;
- обоснование использования современной практики отношений поставщика и заказчика в области качества;
- ознакомление с отечественным и зарубежным практическим опытом управления качеством;
- формирование практических навыков в области организации работы по обеспечению качества продукции (работ, услуг).

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: теоретические знания об основных понятиях и структурообразующих элементах процесса управления качеством, необходимых для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Экономика организаций», «Методы принятия управленческих решений»; «Управление конкурентоспособностью организации», «Основы экономической безопасности и антикризисное управление», «Риск-менеджмент», «Менеджмент финансовой деятельности организаций».

Курс «Управление качеством» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<b>ПК- 4.</b> Способен участвовать в разработке стратегий организации в условиях глобальной конкурентной среды	<b>ПК-4.3.</b> Использует теоретические знания об основных понятиях и структурообразующих элементах процесса управления качеством необходимых для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества	<b>Знать:</b> понятийный аппарат, структурообразующих элементов процесса управления качеством необходимых для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества
		<b>Уметь:</b> применять понятийный аппарат в области процесса управления качеством для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества
		<b>Владеть:</b> навыками в области процесса управления качеством для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества

### 4. Структура и содержание дисциплины

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

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108</b> <b>(3 зач. ед)</b>	<b>108</b> <b>(3 зач. ед)</b>
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b>	<b>36</b>	<b>26</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	24	16

Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	12	10
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>72</b>	<b>82</b>
Форма аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

### **Тема 1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Сущность и влияние качества продукции, услуг на основные сферы деятельности государства. Актуальность проблемы качества на современном этапе развития общественных отношений. Основные понятия и определения в области дисциплины «Управления качеством». Терминология, связанная с качеством и отраженная в ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001. Терминология, связанная с качеством и отраженная в ГОСТ Р 50646-94. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций.

### **Тема 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

Основные методы управления качеством и их классификация. Методы управления людьми с целью достижения требуемого качества обслуживания. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Методы командной работы. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности. Измерение показателей качества и конкурентоспособности. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг. Основные методы оценки уровня качества. Оценка качества. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности организаций. Инструменты управления (планирования) качества и анализ процесса «постоянного совершенствования». Методы обеспечения, контроля качества и безопасности. Необходимость создания информационной системы и информационной базы для анализа и управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Использование методов управления качеством.

### **Тема 3. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Содержание и виды качества услуг, качество услуг гостеприимства. Составляющие модели качественного обслуживания. Методы оценки показателей системы качества услуг. Профессиональная деятельность в сфере сервиса. Процесс формирования удовлетворенности потребителей. Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.

### **Тема 4. МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством. Процессный подход к управлению качеством и его особенности. Возможные подходы к определению состава процессов организаций. Определение приоритетных процессов с целью улучшения деятельности организации.

### **Тема 5. СИСТЕМА МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000:2000. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Процессы управленческой деятельности руководства: лидирующая роль руководства; доведения до персонала организации требований потребителей, законодательных и обязательных требований; установление структуры менеджмента качества. Разработка стратегии и системы планов в области качества; анализ системы менеджмента качества со стороны руководства; управление документацией. Менеджмент ресурсов: обеспечение ресурсами, человеческие ресурсы, инфраструктура. Процессы жизненного цикла продукции и услуг: общие требования к управлению процессом жизненного цикла продукции и услуг, требования к разработке и планированию жизненного цикла продукции и услуг, процессы, связанные с потребителями и заинтересованными сторонами, проектирование и разработка, закупки, производство и обслуживание, мониторинг. Измерение, анализ и улучшение. Руководство по улучшению деятельности (ГОСТ Р ИСО 9004 - 2001). Аудит систем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 19011 - 2003).

### **Тема 6. РАЗРАБОТКА, ВНЕДРЕНИЕ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ОСНОВЕ СТАНДАРТОВ ИСО**

Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования. Преодоление трудностей,

связанных с практической реализацией процессного подхода в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001. Инструменты улучшения системы управления путем интеграции систем менеджмента. Характеристика интегрированной системы менеджмента (ИСМ) как инструмента, позволяющего устранить противоречия и дублирования в общей системе управления организацией. Актуализация документации интегрированной системы менеджмента в соответствие с требованиями международного стандарта ISO 45001:2018

## **Тема 7. КОНЦЕПЦИЯ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM)**

Концепция всеобщего управления качеством (TQM): определение и базовые принципы всеобщего управления качеством, фундаментальные основы всеобщего управления качеством. Концепция «Шесть сигм»: сущность и основные особенности концепции «Шесть сигм», сравнение концепций «Шесть сигм» и «TQM», статистические основы концепции «Шесть сигм», распределение ролей и обязанностей при внедрении концепции «Шесть сигм», внедрение основных составляющих концепции «Шесть сигм», возможные направления дальнейшего совершенствования методологии «Шесть сигм». Концепция «Кайдзен»: определение и сущность концепции «Кайдзен», базовые принципы и особенности концепции «Кайдзен». Национальные премии по качеству и «самооценка» деятельности организаций на основе критериев премий по качеству.

## **Тема 8. ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды). Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Управление социальной ответственностью. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.

## **Тема 9. СЕРТИФИКАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ**

Процесс сертификации в сфере управления качеством, как инструмент по защите общества и окружающей среды от потенциально опасной продукции. Объекты сертификации. Характеристика основных мероприятий процесса сертификации. Виды и принципы сертификации систем менеджмента качества. Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций. Сертификация услуг.

### **4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма

1.	Содержание дисциплины «Управление качеством»	2	8
2.	Методологические основы управления качеством	2	
3.	Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством продукции, услуг и обслуживания	4	
4.	Модели управления качеством	2	8
5.	Система международных стандартов в системе менеджмента качества	2	
6.	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО	4	
7.	Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	4	6
8.	Интегрированные системы менеджмента качества	2	
9.	Сертификация в управлении качеством	2	
<b>Итого:</b>		<b>24</b>	<b>22</b>

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Содержание дисциплины «Управление качеством»	2	1
2.	Методологические основы управления качеством		
3.	Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством продукции, услуг и обслуживания	2	2
4.	Модели управления качеством		
5.	Система международных стандартов в системе менеджмента качества	2	2
6.	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО		
7.	Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	2	2
8.	Интегрированные системы менеджмента качества	2	2
9.	Сертификация в управлении качеством		
<b>Итого:</b>		<b>12</b>	<b>10</b>

#### 4.5. Лабораторные занятия – не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Содержание	Подготовка к практическим	8	8



	дисциплины «Управление качеством»	занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.		
2.	Методологические основы управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	8
3.	Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством продукции, услуг и обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	8
4.	Модели управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	8
5.	Система международных стандартов в системе менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	10
6.	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	10
7.	Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно- технической информации, подготовка ответов на	8	8

		представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.		
8.	Интегрированные системы менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	8
9.	Сертификация в управлении качеством	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, выступлений, докладов.	8	8
<b>Итого:</b>			<b>72</b>	<b>76</b>

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление качеством» 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. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2127015>
2. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А.М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). DOI 10.12737/10022. - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2087316>
3. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 352 с. - ISBN 978-5-394-04395-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2041753>
4. Сулейманов, Н. Т. Управление качеством : учебное пособие / Н. Т. Сулейманов. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 261 с. - ISBN 978-5-9765-2679-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844022>

### **б) дополнительная литература**

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18003. - ISBN 978-5-16-011847-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851438>
2. Герасимова, Е. Б. Управление качеством : учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. — 4-е изд., испр. и доп. —

Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 217 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/23589. - ISBN 978-5-00091-420-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2015303>

3. Ершов, А. К. Управление качеством : учебное пособие / А. К. Ершов. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 284 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-225-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214459>
4. Коноплев, С. П. Управление качеством : учебное пособие / С. П. Коноплев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 252 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003562-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836609>
5. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие / Н. В. Кузнецова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 360 с. - ISBN 978-5-9765-0731-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1588129>
6. Управление качеством : методическое пособие / сост. А. Р. Давыдович. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 57 с. - ISBN 978-5-9765-4723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851764>

#### **в) методические рекомендации**

1. Тисунова, В.Н. Менеджмент в схемах: Комплексное учебное пособие Менеджмент в схемах / В.Н. Тисунова, Г.М. Бурлуцкая, Н.В. Воробьева Н. В, Крышталъ Н. И., Моклякова А. Н., Куделя Л. В., Резник А. А. и др. – Луганск: Изд-во ЛНУ им. В. Даля, 2017. – 150 с. (Регистрация от 17.05.2019 г. № 0166).
2. Тисунова В.Н, Менеджмент: Комплексное учебное пособие/ Н.В. Воробьева, И.Н. Годящева., А.А. Резник., М.А. Годящев, И.В. Махонич, Н.А. Мельник / Под редакцией д-ра экон. наук, проф. В.Н. Тисуновой. В 2-х томах (Том 1). – Луганск: Изд-во ЛНУ им. В. Даля, 2017. – 408 с.

#### **г) интернет-источники**

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

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

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

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

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

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

#### **информационно-справочные системы:**

Система электронного обучения «Фемида» – Режим доступа: <http://www.femida.raj.ru>

Справочно-правовая система Консультант – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Справочно-правовая система Гарант – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

Справочно-правовая система Кодекс – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>

Правовой консультант юриста, финансиста, бухгалтера, налогового, директора – Режим доступа: <http://pravcons.ru>

Система «Финансовый директор» – Режим доступа: <http://www.1fd.ru>

**перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в т.ч. профессиональные базы данных), необходимых для проведения научных исследований**

Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>

Сайт делового еженедельника «Компания» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://ko.ru/>.

Сайт журнала «Генеральный директор» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.gd.ru/>.

Сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.mevriz.ru/>.

Сайт журнала «Новый менеджмент» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.new-management.info/>.

Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.uptp.ru/>.

Сайт журнала «Проблемы экономики и менеджмента» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://icnp.ru/problemy-economiki-i-menedzhmenta>.

Сайт журнала «Профессия директор» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.prof-director.ru/>.

Сайт журнала «Российский журнал менеджмента» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.rjm.ru/>.

Сайт журнала «Управление компанией» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.zhuk.net/>.

#### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) –<http://el.fa.ru/>

Электронно-библиотечная система BOOK.RU –<http://www.book.ru3>.

Электронно-библиотечная система –Znanium <http://www.znanium.com>

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

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

#### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

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

## **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Менеджмент финансовой деятельности» 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	FirefoxMozilla	<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	MozillaThunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	FarManager	<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>

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	<b>ПК-4.</b> Способен участвовать в разработке стратегий организации в условиях глобальной конкурентной среды	<b>Пороговый</b>	<b>знать:</b>  понятийный аппарат, структурообразующих элементов процесса управления качеством необходимых для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе мене;
Основной		<b>Базовый</b>	<b>уметь:</b>  применять понятийный аппарат в области процесса управления качеством для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества;
Заключительный		<b>Высокий</b>	<b>владеть:</b>  навыками в области процесса управления качеством для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества.

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.**

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	<b>ПК-4.</b>	Способен участвовать в разработке стратегий организации в условиях глобальной конкурентной среды	<b>ПК-4.3.</b> Использует теоретические знания об основных понятиях и структурообразующих элементах процесса управления качеством необходимых для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества	<p><b>Тема 1.</b> Содержание дисциплины «Управление качеством»;</p> <p><b>Тема 2.</b> Методологические основы управления качеством;</p> <p><b>Тема 3.</b> Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством продукции, услуг и обслуживания;</p> <p><b>Тема 4.</b> Модели управления качеством;</p> <p><b>Тема 5.</b> Система международных стандартов в системе менеджмента качества;</p> <p><b>Тема 6.</b> Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО;</p> <p><b>Тема 7.</b> Концепция</p>	8



				<p>всеобщего управления качеством (TQM);</p> <p><b>Тема 8.</b> Интегрированные системы менеджмента качества;</p> <p><b>Тема 9.</b> Сертификация в управлении качеством.</p>	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
-------	-----------------	-----------------------------------	---	--	----------------------------------

1.	<p style="text-align: center;"><b>ПК-4. Способен</b> участвовать в разработке стратегий организации в условиях глобальной конкурентной среды организации</p>	<p>звует теоретические знания об основных понятиях и структурообразующих элементах процесса управления качеством необходимых для обеспечения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>понятийный аппарат, структурообразующих элементов процесса управления качеством необходимых для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе мене;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>применять понятийный аппарат в области процесса управления качеством для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой продукции и реализации международных стандартов в системе менеджмента качества;</p> <p>осуществлять финансовый анализ с использованием соответствующих инструментов;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>навыками в области процесса управления качеством для обеспечения эффективности производства, повышения качества выпускаемой</p>	<p><b>Тема 1.</b> Содержание дисциплины «Управление качеством»;</p> <p><b>Тема 2.</b> Методологические основы управления качеством;</p> <p><b>Тема 3.</b> Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством продукции, услуг и обслуживания;</p> <p><b>Тема 4.</b> Модели управления качеством;</p> <p><b>Тема 5.</b> Система международных стандартов в системе менеджмента качества;</p> <p><b>Тема 6.</b> Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО;</p> <p><b>Тема 7.</b> Концепция всеобщего управления качеством (TQM);</p> <p><b>Тема 8.</b> Интегрированные системы менеджмента качества;</p> <p><b>Тема 9.</b> Сертификация в управлении качеством.</p>	<p>доклад, сообщение, реферат тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание, кейс-задание)</p>
----	--	--	---	--	--

## **1. Типовые тестовые задания** (пороговый уровень)

### **1. Что является основным в системном подходе к управлению качеством?**

- а) знание предмета управления качеством;
- б) возможность имитационного моделирования процессов управления качеством;
- в) тип мышления специалистов по управлению качеством;
- г) совокупность необходимой информации по управлению качеством;
- д) целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов в управлении качеством.

### **2. В чем состоит суть методологии управления качеством?**

- а) знание предмета управления качеством;
- б) возможность имитационного моделирования процессов управления качеством;
- в) тип мышления специалистов по управлению качеством;
- г) совокупность необходимой информации по управлению качеством;
- д) целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов в управлении качеством.

### **3. Что является основным в системном подходе к управлению качеством?**

- а) логическая схема управления качеством;
- б) методические положения управления качеством;
- в) сбор информации о фактических или потенциальных потребителях;
- г) соответствие целей, средств и методов исследования;
- д) эффективный прием получения знаний.

### **4. Что представляют собой методы управления качеством?**

- а) совокупность методов и принципов управления качеством;
- б) исследовательские способности менеджера по управлению качеством;
- в) способы управления качеством;
- г) средства оптимизации управления качеством;
- д) алгоритм управления качеством.

### **5. Какое определение более полно соответствует термину «система управления качеством»?**

- а) составная часть общей системы управления предприятием, обеспечивающая стабильный уровень качества продукции или предоставляемых услуг;
- б) совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов управления предприятием обеспечивающих стабильность качества продукции или услуг;
- в) организационная структура системы управления качеством;
- г) комплекс показателей, определяющих состояние системы управления качеством продукции или предоставляемых услуг;
- д) система бизнес-процессов, построенных на основе процессной модели менеджмента и направленных на управление качеством продукции или услуг организации.

### **6. Чем выражены основные проблемы функционирования системы управления качеством на современном этапе развития общественных отношений?**

- а) элементы, которые объединены в единую систему управления качеством продукции, проектируются и участвуют в производстве только в рамках отдельных предприятий;
- б) отсутствие достоверной информации о состоянии системы управления качеством;
- в) невозможность определения признаков системы управления качеством;
- г) противоречия по управлению качеством, требующие разрешения;
- д) отсутствие процессного подхода и системного анализа к управлению качеством в интегрированных производственных системах.

### **7. Что представляет собой цель управления качеством?**

- а) выбор предмета управления качеством;
- б) необходимое состояние объекта управления, которое должно быть достигнуто в будущем;

- в) соразмерность использованных ресурсов с желаемым результатом по управлению качеством;
- г) желаемый результат по управлению качеством;
- д) сбор, анализ, хранение информации о качестве продукции.

**8. Какое определение соответствует термину «качество управления»?**

- а) аспект руководства предприятием в целом, осуществляемый высшим руководством, которое обеспечивает ресурсами, в том числе — человеческими, организует работу по качеству;
- б) деятельность оперативного характера, осуществляемая руководителями и персоналом предприятия;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня её качества;
- д) методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы.

**9. Сколько В.Э. Деминг сформулировал принципов управления качеством?**

- а) 10;
- б) 18;
- в) 24;
- г) 14;
- д) 8.

**10. Дж. Джуран первым:**

- а) обосновал идеологию системы «ноль дефектов»;
- б) обосновал переход от контроля качества к управлению качеством;
- в) обосновал и разработал модели оценки лидера и степени зрелости руководителей разного уровня;
- г) обосновал и сформулировал концепцию комплексного (тотального) управления качеством (TQC);
- д) обосновал необходимость внедрения кружков по контролю качества.

**11. Сколько принципов составляют основу международных стандартов в области управления качеством ISO 9000?**

- а) 12;
- б) 8;
- в) 3;
- г) 5;
- д) 10.

**12. Процесс управления качеством представляет собой:**

- а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы;
- б) проект скоординированной деятельности;
- в) связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами;
- г) совокупность определенных операций, которые имеют корректирующее воздействие на качество продукции или услуг;
- д) совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством.

**13. Стандарты качества ISO 9000 – это:**

- а) ряд международных документов, разработанных техническим комитетом Международной организации по стандартизации (ISO) для гармонизации большого числа международных и национальных стандартов;
- б) серия стандартов качества, которая предназначена для сертификации систем управления качеством продукции компании, с целью установления единых требования к качеству проектирования и производства продукции (услуг), а также сопутствующего сервиса;

в) серия стандартов качества, которая включает в себя концепцию всеобщего управления качеством с целью максимального удовлетворения запросов потребителя через качество товара и сопутствующего сервиса;

г) представление потребителю доказательств того, что система управления качеством и продукция изготовителя соответствует установленным в договорах техническим требованиям;

д) нормативная документация и техническая литература, записи, подтверждающие качество продукции и нормативы действий (реальные результаты действий), направленные на обеспечения качества продукции или сервиса.

**14. Всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM) –это:**

а) метод повышения качества, который задействует все организационные процессы;

б) стиль управления, который охватывает все бизнес- процессы;

в) процесс непрерывного улучшения организационных процессов, который ориентирован на удовлетворение потребительских нужд с целью повышения конкурентоспособности;

г) система менеджмента качества, которая основана на производстве продукции или услуг высокого с точки зрения покупателя качества;

д) процесс улучшение качества продукции и услуг, направленный на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

**15. Какое определение контроля качества продукции является наиболее правильным и глубоким?**

а) составная часть гарантии качества, которая представляет собой наличие оперативных методов и мероприятий, используемых для выполнения требований;

б) контроль продукции в процессе ее производства, для обеспечения соответствующего качества конечного продукта;

в) деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытания или оценки одной, или нескольких характеристик объекта, и сравнение полученных данных;

г) одна из основных функций в процессе управления качеством;

д) элемент деятельности по обеспечению качества, позволяющий определить, соответствует ли работа (услуга) или оборудование установленным требованиям.

**16. Понятие качества продукции на территории Российской Федерации регламентировано:**

а) ГОСТом 15467-79;

б) ГОСТом 52249-2013;

в) ГОСТом 16504-81;

г) ГОСТом 16504-74;

д) ГОСТом 15467-93.

**17. Какой компонент не входит в модель оценки уровня качества продукции, услуг?**

а) объект оценки (качество продукции, услуг на определенном рынке — параметры и показатели);

б) субъект оценки (т.е. тот, кто проводит оценивание);

в) база оценки (цели, принципы и методы оценки, параметры и показатели конкурентов на рынке);

г) структура региональных органов управления;

д) результат оценки.

**18. Какое число экспертов принято считать достаточным для решения задач по управлению качеством продукции экспертным методом?**

а) 6;

б) 8;

в) 3;

г) 10;

д) 7.

**19. Сертификат соответствия на продукцию – это:**

- а) документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям;
- б) зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированной им продукции установленным требованиям;
- в) документ, которым компетентные государственные органы подтверждают безопасность продукции и ее согласованность со стандартами;
- г) оформленный документ на продукцию, который выдается сертификационными органами с соответствующей государственной аккредитацией;
- д) определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям.

**20. Термин юридической силы сертификата соответствия варьируется:**

- а) от 1 месяца до 1 года;
- б) от 1 года до 3 лет;
- в) от 1 месяца до 3 лет;
- г) от 1 месяца до 5 лет;
- д) от 1 года до 5 лет.

**21. Какие объективные методы чаще всего используются при определении показателей качества продукции, услуг?**

- а) системный и локальный;
- б) дифференциальный, комплексный, смешанный;
- в) математическая обработка данных и анализ результатов измерений;
- г) прогностический, базовый и ретроспективный;
- д) корпоративный, общий и глобальный.

**22. Управление качеством проводится на:**

- а) государственном уровне;
- б) региональном уровне;
- в) отраслевом уровне;
- г) уровне предприятия;
- д) на всех уровнях управления народным хозяйством.

**23. Трудоемкость – это показатель качества:**

- а) экономический;
- б) эргономический;
- в) производственно-технологический;
- г) квалиметрический;
- д) математический.

**24. Самопроверка или самоконтроль — это:**

- а) персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию, а также с использованием предусмотренных измерительных средств с соблюдением заданной периодичности проверки;
- б) проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля технологического процесса;
- в) процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа;
- г) неотъемлемая составная часть технологического процесса производства изделий, а также их последующей упаковки, транспортировки, хранения и отгрузки потребителям;
- д) обеспечение персональной проверкой и контролем выпуска качественной продукции, в соответствии со стандартами и ТУ, выявлении и предупреждении брака, проведении мер по дальнейшему улучшению качества изделий.

**25. Инспекционный контроль за соблюдением правил сертификации – это:**

- а) процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции, требованиям, предъявляемым к данному виду продукции (в нормативной и технической документации, в информации о продукции);
- б) проверка, осуществляемая с целью установления продолжения соответствия продукции заданным требованиям, подтвержденным при ее сертификации;
- в) процедура, суть которой заключается в проверке соответствия изделий предъявляемым требованиям;
- г) запланированная проверка, которая определяется правилами сертификации или техническими нормами (при их наличии) и проводится уполномоченным органом;
- д) незапланированная проверка, которая определяется правилами сертификации или техническими нормами (при их наличии) и проводится уполномоченным органом.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

**2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)  
(пороговый уровень)**

1. Дайте определение терминам: характеристика, свойство, объект и обеспечение качества, улучшение качества.
2. Из каких, составляющих складываются затраты на качество?
3. Каким образом изготовитель может увеличить прибыль за счет совершенствования качества?
4. Опишите этапы совершенствования процесса обеспечения качества.
5. В чем суть концепции управления качеством (замкнутый контур управления)?
6. Охарактеризуйте процесс оптимизации создания изделий по критерию качества.
7. Объясните роль непосредственных исполнителей и администрации в процессе обеспечения качества.
8. Перечислите 14 принципов теории всеобщего качества.
9. Опишите подход и пути решения проблемы качества в США.
10. Дайте характеристику отличительных черт комплексного подхода организации управления качеством в Японии.
11. В чем специфика Британской системы управления качеством?
12. Дайте определение управлению качеством и опишите последовательность развития управления качеством в стране.

13. Определите цель и область применения статистических методов в процессе управления качеством.
14. Охарактеризуйте отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ и КСУКП.
15. Почему реализация японского опыта по организации деятельности кружков качества не оправдала себя в России?
16. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.
17. Охарактеризуйте модель оценивания и преимущества применения критериев премий по качеству.
18. В чем суть метода самооценки, и каким образом она проводится?
19. Дайте характеристику стандартизации, ее процесса и экономическим проблемам.
20. Опишите порядок осуществления государственного контроля и надзора.
21. Какие задачи необходимо решить в области стандартизации России и странам СНГ?
22. Что такое технологии перемещения, и в чем суть процесса их стандартизации?
23. Опишите цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
24. Охарактеризуйте первые пять стандартов ИСО серии 9000.
25. Какие критерии отбора рекомендуются стандартами МС ИСО 9000 для выбора конкретной системы качества?
26. Какие изменения произошли в деятельности по организационно-правовому обеспечению единства измерений?
27. Цель и виды государственного метрологического надзора.
28. Дайте определение единства измерений и перечислите основные принципы его соблюдения.
29. Охарактеризуйте международные метрологические организации, задачи их деятельности.
30. Дайте характеристику нормативной документации по сертификации продукции и систем качества.
31. Опишите органы систем сертификации и их функции.
32. В чем суть порядка оценок продукции (европейские модули)?
33. Дайте характеристику особенностям сертификации услуг.
34. Опишите развитие концепции и работ в управлении качеством в сфере обслуживания.
35. Что такое этикетка, и каким требованиям она должна отвечать?
36. Назовите цели и задачи различных видов маркировки?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«доклад, сообщение»

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.)

### 3. Темы для написания рефератов (пороговый уровень)

1. Система ХАССП. Состав и краткая характеристика систем качества менеджмента.
2. Процессный подход к качеству.
3. Четырнадцать постулатов Деминга.
4. Многомерность качества продукции и услуг.
5. Семь инструментов контроля качества.
6. Основные этапы проведения сертификации систем качества.
7. Отличие международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2000г. от версии 1994 г.
8. Интегрированные системы качества.
9. Структура международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2000г.
10. Основные принципы TQM.
11. Управление процессом по Джурану. Диаграмма Парето.
12. Причинно-следственная диаграмма обеспечения качеством.
13. Этапы формирования качества продукции (петля качества).
14. Система управления качеством на предприятии.
15. Премии качества за рубежом.
16. Базовые концепции TQM – акцент на потребителя.
17. Концепция непрерывного улучшения.
18. Цикл Деминга.
19. Документация систем качества.
20. Управление качеством на протяжении всего жизненного цикла продукта (СМК).
21. Зарубежный опыт в обеспечении качества продукции (пример).
22. Организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала.
23. Принципы менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9000:2001).
24. Модель разрывов Зейтхальма.

25. Характеристика и особенности стандартов ИСО 9001, 9002, 9003 версии 1994 г. для различных вариантов производства.
26. Трилогия Джурана.
27. Роль подходов постепенного (KAIZEN) и крупного (KAIRYO) улучшения в достижении цели по качеству продуктов. Премии Деминга.
28. Организационная структура системы качества.
29. Структура затрат на качество.
30. Основные принципы системы ХАССП.
31. Дерево потребительского удовлетворения.
32. Области технического регулирования.
33. Принципы технического регулирования качества продукции.
34. Менеджмент безопасности пищевых продуктов в международных стандартах.
35. Экологическая сертификация.
36. Архитектура ожиданий потребителей.
37. Применение диаграмм Исикава и Парето.
38. Разработка систем качества на предприятии.
39. Российские премии по качеству.
40. Модель процесса. Контрольные карты.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«реферат»**

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

**1. Разноуровневые задания (задачи)**  
(базовый уровень)

**Задание 1.** Используя материал, представленный в лекциях, а также рекомендуемую литературу заполните следующую таблицу:

Таблица 1

Отечественные системы управления качеством

Система	Год внедрения	Объект управления	Показатели, характеризующие эффективность системы	Стадии жизненного цикла объекта, охваченные системой	Сфера применения	Достоинства	Недостатки
1	2	3	4	5	6	7	8
БИП							
СБТ							
КАНАРСПИ							
НОРМ							
КСУКП							

**Задание 2.** Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5. За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице 2. Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц.

Таблица 2

№ поставки	Вид дефекта		Неправильная форма			
	Царапины	Трещины	Поставщик А	Поставщик Б		
Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б	
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

**Задание 3.** Определите причину брака по данным, представленным в табл.3. Обоснуйте ответ.

Таблица 3

Показатель,	Предыдущий год	Отчетный год
1. Себестоимость окончательного брака, руб.	20000	24000

2. Расходы по исправлению брака, руб.	10000	7500
3. Абсолютный размер брака (стр.1+стр.2), руб.	30000	31500
4. Стоимость брака по цене использования, руб.	6000	6500
5. Суммы, удержанные с лиц – виновников брака, руб.	-	1500
6. Суммы, взысканные с поставщиков, руб.	-	8000
7. Абсолютный размер потерь от брака (стр. 3+стр.4 – стр.5 - стр.6), руб.	24000	14700
8. Товарная продукция по производственной себестоимости, руб.	400000	420000
9. Относительный размер брака (стр.3/стр.8),%	0,075	0,075
10. Относительный размер потерь от брака (стр.7/стр.8),%	0,06	0,035

**Задание 4. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по данным, размещенным в табл. 4, если:**

- P1 – вкус и аромат;
- P2 – структура и консистенция;
- P3 – внешний вид;
- P4 – форма.

Базовый показатель  $Q_b = 40$ . Коэффициенты весомости:  $m_1 = 4$ ;  $m_2 = 3$ ;  $m_3 = 2$ ;  $m_4 = 1$ .

**Какой метод определения значений показателей качества вы использовали?**

**Перечислите достоинства и недостатки этого метода.**

Таблица 4

Эксперты	Значение показателей			
	P1	P2	P3	P4
Иванов	5	4	5	4
Петрова	5	5	5	4
Сидоров	5	4	4	3
Васина	4	3	3	3
Мешкова	4	3	3	3

**Задание 5. На основании приведенных ниже данных таблицы 4 оцените уровень качества рентгеновского микроскопа «Мир - 4», если:**

Микроскопы характеризуются следующими оценочными показателями:

- размером фокусного пятна рентгеновской трубки (X1);
- максимальным увеличением (X2);
- габаритами (X3);
- массой (X4);
- потребляемой мощностью (X5).

**Повышение технического уровня и качества микроскопов зависит от увеличения значений X2 и уменьшения значений X1, X3, X4, X5. Классификационным показателем служит тип рентгеновского микроскопа. Значения показателей восьми аналогов (№1-8) и оцениваемого микроскопа «Мир - 4» (№ 9) приведены в таблице 4.**

Таблица 4

Модель	Размер фокусного пятна (X1)	Максимальное увеличение, кратность (X2)	Габариты, м3 (X3)	Масса, кг (X4)	Потребляемая мощность, кВт*А (X5)
1. GX-100	1	500	1,57	700	2,0
2. ГХМ-100	10	150	1,67	700	2,5
3. ГХМ-160	10	150	1,57	750	2,5
4.НОМХ-160	10	100	0,78	471	2,0
5. НГ-200М	5	200	0,39	187,5	1,0
6. МЕ – 160М	10	100	0,78	750	2,0
7. НРХ	15	100	0,78	350	2,0
8. МР-160	10	250	1,57	500	2,0
9. «Мир - 4»	1	500	0,22	25	0,05

#### Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания(задачи)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

## 2. Практическое (прикладное) задание, кейс - задание (заключительный уровень)

### Пример оформления и решения практического задания

#### Пример практического задания 1.

**Зона интересов:** руководитель отдела, собственник бизнеса

#### Описание задачи

Вследствие низких компетенций работники компании часто не могут предоставить услуги или консультации на минимально необходимом уровне. В результате, из-за некачественного сервиса падает прибыль, а имидж компании может оказаться безнадежно испорченным. Провайдер интернет-ресурса, установил комплекс «Стахановец» и провел мониторинг качества обслуживания клиентов, как по телефону, так и в онлайн-чате.

В результате выяснилось, что сотрудники компании при работе с клиентами по причине своей некомпетентности в определенных вопросах переводили звонки на других специалистов. А некоторые сообщения от клиентов просто игнорировали. Эти действия привели к резкому росту негативных отзывов, снижению прироста новых пользователей и уходу многих старых лояльных клиентов.

#### Решение:

Была внедрена новая система мотивации персонала. В конце каждого разговора клиент мог оценить уровень обслуживания специалиста по пятибалльной шкале. В результате, часть работников была уволена, а лучших специалистов поощрили премиями.

Буквально в течение месяца качество обслуживания улучшилось, а введенный строгий контроль способствовал повышению лояльности потребителей.

**Инструментарий:** перехват звонков, кейлоггер (перехват вводимого текста).

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

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

#### 1. Кейс – задание. «Calcomp — крах оборачивается успехом»

Перенесемся в 80-ые годы. Единственное, что было в компании CalComp действительно первоклассным, — это ее неприятности. Эта компания, которая практически изобрела компьютерный плоттер (устройство, которое инженеры и архитекторы используют для печати сложных, больших по размеру схем), — стала высокомерной, невнимательной и ленивой. Множество графопостроителей, сходящих со сборочной линии, не могли работать без помех и выкрутасов. Целая армия выездных техников была необходима для обслуживания вызовов по поводу оборудования, которое выходило из строя каждые несколько недель. Конкуренты, такие как Hewlett-Packard, заполнили образовавшийся вакуум и перетягивали недовольных потребителей.

Теперь перенесемся вперед в CalComp 2019 года, признанный лидер среди производителей мирового класса. Больше нет линии массовой сборки. Больше нет неполадок. Больше нет выездных техников.

Hewlett-Packard все еще продает больше. Но CalComp является сильным вторым номером и имеет крепкий контроль над производством других сегментов графопостроителя и дигитайзера. Теперь CalComp (филиал компании Lockheed Corp. с оборотом \$525 миллионов) исполнен уверенности, он захватывает и другие сферы многомиллиардной индустрии компьютерной графики. **В чем разница между 1989 и 2019 гг.? В качестве.**

В особенности большую роль сыграла программа по качеству, возглавленная 6 лет назад президентом компании CalComp Вильямом Конлином, которой пронизан каждый квадратный дюйм штаб-квартиры компании в Анахайме и отношения каждого из ее 2800 сотрудников.

На CalComp качество — доставить удовольствие потребителям элегантно сделанными, новаторскими изделиями, которые работают с самого начала, редко ломаются, конкурентоспособны по цене и развиваются быстрее, чем у любого другого производителя.

«Мы создали производственную систему, которая улучшается каждый день», — сказал Бернард Массон, старший вице-президент отделения графопостроителей, которое обеспечивает примерно 60% дохода компании. «Товар, который мы произведем завтра, будет лучше, чем сегодняшний». В начале 70-х и в 80-е годы, производственный процесс CalComp был раздроблен. Проектирование и производство не были скоординированы. Компания накапливала горы деталей, у одного только отделения графопостроителей было больше 650 поставщиков. Блок проверяли лишь после того, как он был полностью собран.

Эта система работала до тех пор, пока CalComp не стал продавать только 1000 блоков в год потребителям, которые использовали универсальные ЭВМ или мини-компьютеры, также очень капризные устройства, подверженные поломкам.

Затем появились персональные компьютеры, которые работали «прямо из коробки». Когда персональные компьютеры стали основным рабочим инструментом инженеров и графиков, менеджеры в CalComp наконец поняли, что старый способ работы должен уйти.

Конлин пришел в компанию в конце 1989 года, и вскоре после этого CalComp сделал первые шаги к производству на мировом уровне.

CalComp использовал теорию «учителей качества», таких как У. Эдвардс Деминг и Ричард Дж. Шонбергер, сосредоточившись сначала на производстве.

Поначалу изменения были самые простые, типа последовательной, шаг за шагом, записи всех операций по сборке блока — то, чего CalComp, по словам Массо на, никогда не делал прежде. Затем рабочие по сборке были обучены принципам качества, получив право высказываться о том, как выполняется работа, и стимулы к выявлению ошибок сразу на линии сборки. Менеджеры установили «статистический контроль за процессом», причудливое название для комплекса мер по обнаружению проблемы, ее исправлению и переходу к следующей.

Один пример того, как это работает. Одно время, печатные схемы, встроенные в блоки, самым загадочным образом ставили пятна. В процессе устранения дефектов, рабочие обнаружили, что статическое электричество от их собственных рук попадало на плату. Теперь у всех на фабрике есть заземляющий провод около тужель, чтобы разряжать электричество.

Также как часть программы качества, CalComp децентрализовал отделения компании и производственные линии, чтобы предоставить рабочим группам больший контроль над своей судьбой.

Другие шаги, предпринятые компанией CalComp:

1. Когда задумывается новое изделие, то его, от разработки до поставки потребителю, «ведет» команда из нескольких человек, представляющих практически все отделы. «При такой коллективной работе инженеры уже не будут проектировать детали, которые заводские рабочие не в состоянии соединить вместе», — говорит Линда Гронски, менеджер по производству в отделении графопостроителей.

2. Вместо накопления огромных запасов деталей, CalComp урезает запасы до минимума и теперь производит заказ деталей, необходимых только для работы на ближайшую неделю. Некоторые поставщики даже поставляют детали на ежедневной основе.

3. CalComp установил строгий контроль за качеством своих поставщиков и снизил их число до 180 для отделения графопостроителей. CalComp начал по отношению к поставщикам трехуровневую программу предпочтения, которую один из поставщиков назвал «мини-премия Малколма Болдриджа». Детали от поставщиков высшего уровня должны быть настолько безупречными, чтобы CalComp даже не проверял их перед сборкой.

Снижая наличные запасы, CalComp сокращает свои накладные расходы. Это помогает также избежать списания устаревших деталей, если спрос внезапно переключается, и компания может быстрее направить усилия на создание новых товаров, как говорят руководители компании.

Например, в течение многих лет CalComp продавал ежегодно около 300 электростатических графопостроителей — это своего рода гигантский лазерный принтер, который стоит около \$50000. Но в 2019 году спрос на такие электронные блоки значительно вырос и CalComp смог продвинуть 300 только за последний квартал — «причем это была новая модель», — говорит Конлин.

Пересмотр отношения к работе был самой важной частью переключения на качество, утверждало руководство компании.

Сегодня с рабочими передового уровня обращаются с таким же уважением, как с руководителями компании. Сборочные рабочие никогда не получают выговора за остановку линии, если они не могут сами решить проблему. Гронски и другие производственные менеджеры постоянно носят пейджеры и должны реагировать на проблемы немедленно.

Пит Лойа, сотрудник компании с 4-х летним стажем, который участвует в сборке блока Pacemaker, с гордостью говорит о том времени, когда CalComp послал его в Бостон, чтобы проверить работу поставщика. Для Лойи такие случаи плюс хороший заработок заставляют его чувствовать: счастье, что он именно в CalComp в период экономической нестабильности. «Я планирую проработать здесь до пенсии, — сказал он, — это дает потрясающее ощущение уверенности.»

Гибкость системы в CalComp окупилась в 2019 году, когда спад ударил по заказам на некоторые изделия, тогда как спрос на другие возрос.

В это время некоторые конкуренты теряли доход и сокращали рабочих, но CalComp, по словам Конлина, сохранил и то и другое. После очень крупных инвестиций в исследование и развитие, CalComp, возможно, даже получил некоторую прибыль, по словам аналитиков. Компания Lockheed не открывает точных показателей дохода и заработной платы в CalComp. Трудно найти кого-то, кто сможет обнаружить недостатки в качестве CalComp. «Они — лучшие», — сказал Терри Вэллз, совладелец компании Everest Electronic Equipment, которая обеспечивает CalComp листовой сталью. «Они практикуют то, что проповедуют. Все знают теорию, но очень немногие осуществляют ее.»

Поставщики говорили, что они получили для себя много пользы на семинарах по качеству процессов, которые проводил CalComp. Они используют информацию, чтобы преобразовывать свой бизнес и привлекать других потребителей. «Когда Херох узнал, насколько прогрессировал CalComp, они решили отправить к нам свою команду для



изучения», — сказал Харри Исаян, владелец компании Zас Precision, которая изготавливает детали механизмов для десятков изделий CalComp.

Разработчики и инженеры, которые используют графопостроители и дигитайзеры, могут и не знать о программе качества компании. Но они чувствуют ее результаты.

«Я всегда превозношу этот прибор, потому что он действительно хорош», — сказал потребитель Дэвид Тэрри, который имеет инженерную фирму в Санта Ане по проектированию заводов по использованию отработанной воды на производственные нужды. «У них низкие цены, они не нуждаются в техобслуживании. Мы просто счастливы.»

CalComp надеется использовать все то, что он узнал за последние семь лет, чтобы получить еще большую долю на рынке компьютерной графики.

«Уже в этом году отделение компании по производству цифровой вычислительной техники стало поставщиком Рi, производителя компьютеров, с чувствительной поверхностью монитора и электронным пером. Продолжаются переговоры о продаже такого же оборудования японским компьютерным компаниям», — сказал Конлин.

Другие отделения работают над такими изделиями как фотографические и постерные принтеры и цифровым блоком для художественных графических работ.

«Теперь мы не только производим товары, но представляем их», — сказал Конлин. «Мы сократили время между вложением первого доллара и получением первого доллара.»

**Задание. Напишите доклад по тематике задания, который включал бы в себя ответы на следующие вопросы:**

1. Что, в общих чертах, было не так с компанией CalComp в 80-х гг.?
2. Определите конкретнее, что было неверно:
  - а) в разработке и производстве?
  - б) в создании материально-производственных запасов?
  - в) в отношениях с поставщиками?
3. В общих чертах опишите, какие изменения помогли компании полностью перестроить положение дел?
4. Какие именно шаги были предприняты по исправлению положения?
5. Какие выгоды принесли эти перемены?

## **2. Кейс – задание. «Программы по качеству не гарантируют результатов»**

За последние несколько лет зарубежные компании затратили огромные средства на программы по качеству. К сожалению, программы не всегда дают такие результаты, каких ожидает компания. Консалтинговая фирма McKinsey Consulting Group разработала несколько полезных правил для тех, кто занимается программами качества:

1. Сворачивайте программу, нацеленную на непрерывное совершенствование, если вам необходимы коренные перемены. Резкое падение продаж и прибыли часто требует большего, чем постепенное улучшение. Программы непрерывного совершенствования надо оставить для тех случаев, когда организация уже достигла значительных результатов по качеству, но по-прежнему желает улучшать свою работу.
2. Привяжите программы качества к стратегическому планированию. Затем определите долгосрочные цели программы и оценивайте работу руководства по тому, насколько она приближает эти цели. Однако позвольте остальным сотрудникам, на нижнем уровне, установить свои собственные цели, чтобы привлечь их участие и стимулировать их деятельность.
3. Фокусируйте программы на «слабых местах» рынка. Потребители, возможно, не в состоянии оценить разницу между 90% поставок в срок и, скажем, 95%, хотя они заметят разницу между 90% и 99%. Так что определите «узкие места» и не тратьте впустую средства на совершенствование, которое не принесет ощутимого результата.
4. Выбирайте единую тему. Очень важно, чтобы все двигались в одном направлении. Учтите, однако, что единый фокус может быть опасен. Он может стать самоцелью.

5. Придавайте значение результатам, а не процессу. Фокусировка на процессе опасна тем, что может отвлечь внимание от результатов и излишне раздуть штат, занятый в этой программе. Вместо этого надо поставить конкретные цели с измеримыми результатами.

**Задание. Напишите доклад по тематике задания, который включал бы в себя ответы на следующие вопросы:**

1. Назовите несколько способов, какими компания может определить, работает ее программа по качеству или нет.
2. Объясните значение и важность измерений в программах по качеству.
3. Объясните смысл и значение каждого пункта рекомендации.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «кейс»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	кейс–задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
4	кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана

	второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
3	кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
2	кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

## **5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)**

### *Вопросы к зачету с оценкой*

1. Актуальность проблемы качества.
2. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества продукции и услуг.
3. Триада направления деятельности, способствующих решению задач по управлению качеством.
4. Основные понятия в области управления качеством: качество, система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества.

5. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП).
6. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
7. Качество как объект управления.
8. Восприятие качества и восприятие ценности.
9. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
10. Показатели качества услуг, используемый в исследовательском инструменте SERVQUAL.
11. Технология экспертной оценки качества.
12. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии).
13. Дифференциальный метод оценки уровня качества.
14. Метод средневзвешенного показателя.
15. Метод, основанный на интегральном показателе качества.
16. Организационно-административные методы управления качеством.
17. Экономические методы управления качеством.
18. Социально-психологические методы управления качеством.
19. Инструменты анализа качества.
20. Причинно - следственная диаграмма Исикавы.
21. Инструменты анализа качества. Контрольный листок.
22. Инструменты анализа качества. Диаграмма разброса.
23. Инструменты анализа качества. Диаграмма Парето (простая и кумулятивная).
24. Инструменты анализа качества. Контрольная карта.
25. Метод ABC-анализа.
26. Кружки качества.
27. Метод самоконтроля.
28. Инструменты планирования и управления.
29. Диаграмма связанности (средства).
30. Инструменты планирования и управления. Диаграмма связей (взаимосвязей).
31. Инструменты планирования и управления. Древовидная диаграмма.
32. Инструменты планирования и управления. Диаграмма процесса осуществления программы (PDCA).
33. Инструменты планирования и управления. Матричная диаграмма.
34. Инструменты планирования и управления. Стрелочная диаграмма.
35. Инструменты планирования и управления. Анализ матричных данных.
36. Семейство стандартов на системы менеджмента качества (ISO 9000:2000): состав и назначение.
37. Принципы менеджмента качества.
38. Модель менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
39. Предполагаемые направления пересмотра стандартов на системы менеджмента качества.
40. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).
41. Концепция всеобщего управления качеством. Концепция Э. Деминга.

42. Концепция всеобщего управления качеством. Концепция Дж. Джурана и А. Фейгенбаума.
43. Концепция всеобщего управления качеством. Концепция Ф. Кросби.
44. Концепция всеобщего управления качеством. Японская концепция качества.
45. Концепция Шесть сиг, ее статистические основы.
46. Распределение ролей-обязанностей при внедрении концепции Шесть сигм.
47. Концепция Шесть сиг: внедрение инноваций с использованием цикла DMADV.
48. Концепция Шесть сигм: решение производственных проблем с применением процедуры DMAIC.
49. Концепция Кайдзен и ее особенности.
50. Интегрированная система менеджмента качества и основные составляющие этой системы.
51. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.
52. Система экологического менеджмента.
53. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья
54. Управление социальной ответственностью.
55. Сертификация в области туризма: объекты и нормативные документы.
56. Сертификация систем менеджмента качества

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации  
«зачет с оценкой»**

Национальная шкала	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.
не удовлетворительно (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
--	---

## **6. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК). В случае необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

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

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

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

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной (модулем), за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

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

– применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

– увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

– продолжительность сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;

– продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;

– продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 минут.

### 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)