

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)

Краснодонский факультет инженерии и менеджмента (филиал)  
Кафедра экономики и управления



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Краснодонского факультета  
инженерии и менеджмента  
Панайотов К.К.

(подпись)

«21» апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (модуля)**

По дисциплине Экономика качества продукции  
(название дисциплины по учебному плану)  
По направлению подготовки/специальности 38.03.01 Экономика  
(код, название без кавычек)  
Профиль подготовки Экономика предприятий и организаций

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Экономика качества продукции» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профиль «Экономика предприятий и организаций» - 41 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Экономика качества продукции» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 954, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ (СОСТАВИТЕЛИ):


ст. преп. Лисицына Т.В.

*(ученая степень, ученое звание, должность фамилия, инициалы)*

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и управления «15» марта 2023 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой  Стрижиченко Н.А.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии факультета «20» марта 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической комиссии факультета  Замота О.Н.

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

**Цель изучения дисциплины «Экономика качества продукции»** – формирование у студентов общего подхода и понимания современной философии эффективного управления качеством продукции и услуг; приобретение теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством исследуемых объектов (процессов, персонала, продукции, деятельности организации в целом).

### **Задачи:**

уяснение сущности понятия «качество» и эволюции взглядов на него в условиях современной рыночной экономики;

изучение показателей и параметров качества, понятий стандартизации и унификации;

исследование методов и способов управления качеством продукции на современных предприятиях.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Экономика качества продукции» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана (дисциплина по выбору 1).

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть способностью к экономическому образу мышления, знаниями экономических основ поведения организаций, умением применять количественные и качественные методы анализа.

Содержание дисциплины «Экономика качества продукции» является основой для изучения следующих дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки «Экономика предприятия (профессиональный уровень)», «Маркетинг», «Потенциал и развитие предприятия», «Технико-экономический анализ».

## 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 анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, оценивать возможности бизнеса по реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей, выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать экономические риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации	<b>ПК-4.1.</b> Применяет стандартные эконометрические модели для выбора оптимальных параметров производства с учетом макроэкономических прогнозов, критериев качества и оценки возможностей бизнеса	<b>знать:</b> основные положения, определения экономической эффективности, особенности учета, оценки и анализа затрат на качество на предприятиях. <b>уметь:</b> принимать эффективные решения в области экономики качества, определять элементы и составляющие элементов затрат на качество. <b>владеть:</b> навыками анализа затрат на качество, оценивать экономическую эффективность процессов, мероприятий по улучшению системы 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	Очно-заочная форма	Заочная форма
Объем учебной дисциплины (всего)	180 (5 зач. ед)	180 (5 зач. ед)	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего) в том числе:	68	32	-
Лекции	34	16	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	34	16	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	112	148	-
Форма аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой	-

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

###### ***Тема 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ЭКОНОМИКЕ КАЧЕСТВА.***

Подходы к определению категории «экономика качества» в отечественной и зарубежной науке. Предмет, объекты изучения курса. Цель и задачи курса. Формирование и развитие научных подходов отечественных ученых к экономике качества. Современные тенденции в исследованиях экономики качества.

###### ***Тема 2. КАЧЕСТВО КАК ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ.***

Качество в экономическом аспекте деятельности предприятия. Влияние управления на повышение качества деятельности предприятия: качества продукции, качества персонала, качества управления и т.п.

###### ***ТЕМА 3. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.***

Классификация показателей качества продукции. Признак классификации: по характерным свойствам, по количеству свойств, по применению, в зависимости от этапа жизненного цикла продукции, по способу выражения. Номенклатура показателей качества промышленной продукции.

###### ***Тема 4. ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.***

Цель оценки уровня качества продукции. Методы определения значений показателей качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Оценка уровня качества разнородной продукции.

###### ***Тема 5. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.***

Сущность и цели стандартизации. Научно-методические основы стандартизации. Нормативные документы по техническому регулированию качества. Организация работ

по стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации изделий.

***Тема 6. КОНТРОЛЬ, ИСПЫТАНИЯ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.***

Методы определения показателей качества продукции. Контроль качества продукции. Статистический приемочный контроль качества продукции. Испытания продукции. Дефекты и градация качества продукции.

***Тема 7. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ.***

Обязательные требования. Добровольные требования. Требования потребителей.

***Тема 8. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.***

Пять звезд качества. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством. Формирование и развитие американской школы управления качеством. Основные положения японской школы управления качеством. Принципы Деминга. 10 этапов для повышения качества по Джурану. 14-этапный план Кросби по повышению качества.

***Тема 9. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ.***

Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Классификация и характеристика моделей систем качества. Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО серии 9000.

***Тема 10. ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ.***

Факторы, влияющие на качество продукции. Характеристика отечественных систем управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП.

***Тема 11. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.***

Уровни управления качеством. Диверсификация управления качеством. Матрица взаимосвязи уровней и объектов управления качеством. Принципы и функции управления качеством. Классификация методов управления качеством. Структура экономических методов. Взаимосвязь методов управления качеством с реализуемыми функциями и принципами.

***Тема 12. СОДЕРЖАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ.***

Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000: 2000. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

***Тема 13. ОБЩИЕ ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.***

Планирование процесса управления качеством. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Мотивация. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством. Премии по качеству.

***Тема 14. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ЛОГИСТИКЕ И СФЕРЕ СНАБЖЕНИЯ.***

Концепция логистики как основа интегрированного процессного управления промышленной организацией. Задачи логистики в управлении качеством

функционирования материального и соответствующих ему потоков в организации. Примеры менеджмента качества в сфере снабжения в организациях.

***Тема 15. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.***

Человеческий фактор как основа устойчивого развития организации. Управление персоналом. Процесс управления персоналом. Компетентность персонала. Вовлеченность и мотивация персонала. Мониторинг и измерение. Организационная культура как объект управленческой деятельности в области качества

***Тема 16. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.***

Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Исследование удовлетворенности потребителей

***Тема 17. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЦЕССЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РАЗРАБОТОК.***

Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. Основные элементы процесса проектирования и разработки. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.

***Тема 18. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЦЕССЕ ЗАКУПОК.***

Элементы управления качеством в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

***Тема 19. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЦЕССЕ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ.***

Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистические методы контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.

***Тема 20. РАЗРАБОТКА СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ.***

Общий порядок разработки и внедрения СМК. Методологические основы разработки и внедрения СМК. Общие понятия о структуре документов СМК. Полномочные координирующие органы в СМК. Анализ причин низкой результативности СМК на предприятиях.

***Тема 21. УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННИМИ АУДИТАМИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.***

Организация процесса внутреннего аудита. Методические основы внутреннего аудита. Примерный перечень вопросов для проверки соответствия выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001—2008 исполнителями.

***Тема 22. ФОРМИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.***

Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества. Эволюция и многоаспектность категории «качество».

**4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Теоретические подходы к экономике качества	2	1	-
2	Качество как экономическая категория	2	1	-
3	Показатели качества продукции	2	1	-
4	Оценка уровня качества продукции	2	1	-
5	Стандартизация в обеспечении качества продукции	2	1	-
6	Контроль, испытания и оценка качества продукции	2	1	-
7	Требования к качеству продукции	2	1	-
8	История развития систем управления качеством	2	1	-
9	Системный подход к управлению качеством	2	1	-
10	Содержание современных подходов к управлению качеством	2	1	-
11	Общие функции управления качеством продукции	2	1	-
12	Управление качеством в логистике и сфере снабжения	2	1	-
13	Управление персоналом в системе менеджмента качества	2	1	-
14	Управление взаимоотношениями с потребителями	2	1	-
15	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	2	1	-
16	Разработка систем менеджмента качества организации	2	1	-
17	Формирование государственной политики в области качества	2		-
<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>16</b>	<b>-</b>

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Теоретические подходы к экономике качества	2	2	-
2	Качество как экономическая категория	2	2	-

3	Показатели качества продукции	2	2	-
4	Оценка уровня качества продукции	2		-
5	Стандартизация в обеспечении качества продукции	2	2	-
6	Контроль, испытания и оценка качества продукции	2		-
7	Требования к качеству продукции	2	2	-
8	История развития систем управления качеством	2		-
9	Системный подход к управлению качеством	2		-
10	Содержание современных подходов к управлению качеством	2	2	-
11	Общие функции управления качеством продукции	2	2	-
12	Управление качеством в логистике и сфере снабжения	2		-
13	Управление персоналом в системе менеджмента качества	2		-
14	Управление взаимоотношениями с потребителями	2	2	-
15	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	2		-
16	Разработка систем менеджмента качества организации	2		-
17	Формирование государственной политики в области качества	2		-
<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>16</b>	<b>-</b>

#### 4.5. Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Теоретические подходы к экономике качества	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
2	Качество как экономическая категория	Подготовка к практическим занятиям,	3	5	



		текущему и промежуточному контролю знаний и умений.			-
3	Показатели качества продукции	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
4	Оценка уровня качества продукции	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	5	-
5	Стандартизация в обеспечении качества продукции	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
6	Контроль, испытания и оценка качества продукции	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
7	Требования к качеству продукции	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и умений..	3	5	-
8	История развития систем управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
9	Системный подход к управлению качеством	Подготовка к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю знаний и	4	5	-

		умений..			
10	Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
11	Методологические основы управления качеством	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
12	Содержание современных подходов к управлению качеством	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
13	Общие функции управления качеством продукции	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	5	-
14	Управление качеством в логистике и сфере снабжения	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	5	-
15	Управление персоналом в системе менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	5	-
16	Управление взаимоотношениями с потребителями	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
17	Управление качеством в	Подготовка к	4	5	

	процессе проектирования и разработок	практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.			-
18	Управление качеством в процессе закупок	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	3	5	-
19	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	5	-
20	Разработка систем менеджмента качества организации	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
21	Управление внутренними аудитами систем менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	5	-
22	Формирование государственной политики в области качества	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
23	Курсовая работа	Выполнение курсовой работы	36	36	-
<b>Итого:</b>			<b>112</b>	<b>148</b>	<b>-</b>

#### 4.7. Курсовые работы/проекты

Выполнение индивидуального задания по курсу «Экономика качества продукции» осуществляется в виде курсовой работы, которая состоит из двух частей:

теоретической (раздел 1 курсовой работы), тема которой выбирается студентом в соответствии с последней цифрой номера в журнале академической группы из перечня, приведенного в методических указаниях к выполнению курсовой работы;

практической (раздел 2 курсовой работы), которая предусматривает выполнение двух практических заданий. В первом практическом задании необходимо дать характеристику качества двух единиц продукции одного вида по 13 группам показателей качества. Во втором практическом задании необходимо разработать и представить в текстовой форме алгоритмическое описание бизнес-процесса в соответствии с общей методологией построения и описания процессов в системе менеджмента качества организации.

При выполнении курсовой работы студенту рекомендуется руководствоваться методическими указаниями и научно-методической литературой.

## **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 программно-информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Горбашко Е. А. Управление качеством: учебник / Е. А. Горбашко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 397 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 392-397 и в подстроч. ссылках. - ISBN 978-5-534-14539-7. – Текст: непосредственный.

2. Леонов О.А. Экономика качества, стандартизации и сертификации: учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Н.Ж. Шкаруба; под общ. ред. О.А. Леонова- Москва: ИНФРА-М, 2022. - 251 с.+ Доп. материалы [Электронный ресурс]. -(Высшее образование: Бакалавриат).

3. Магер В.Е. Управление качеством: учебное пособие / В.Е. Магер.- Москва: ИНФРА-М, 2020.- 176 с.- (Среднее профессиональное образование).

4. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2020 – 334 с.6. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учеб. по специальности «Менеджмент качества»/ Т.А. Салимова. –М.: Изд. «Омега-Л», 2018. -414 с.

5. Экономика качества: Учебник для бакалавров / Е.В. Нежникова, М.В. Черняев, О.В. Папельнюк, А.В. Кореневская. - 3- изд.-М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2021 – 216 с.

### **б) дополнительная литература:**

1. Анисимов Э.А. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2018. - 72 с.

2. Имаи, М. Гемба кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества/ Масааки Имаи; Пер. с англ. –М.:Альпина Бизнес Букс, 2016. – 345с.

3. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством. /Под ред. Дж. Джурана. - М.: РИА Стандарты и качество, 2013. - 320с.

4. Кремнев, Г.Р. Управление производительностью и качеством. 17- модульная программа для менеджеров. Модуль 5. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 256 с.

5. Розова, Н. К. Управление качеством. - СПб; Питер, 2012. — 224 с.

6. Окрепилов, В.В. Менеджмент качества /В.В.Окрепилов. - СПб.: Наука, 2013. – 992с.

7. Салимова, Т.А. История управления качеством: учебное пособие / Т.А.Салимова, Н.Ш.Ватолкина. –М.: КНОРУС, 2016. – 256 с.

8. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим спец.; С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: ЮНИТИ, 2016. - 335 с.

### **в) методические рекомендации**

1. Методические рекомендации по подготовке, оформлению и защите курсовой работы по дисциплине "Экономика качества продукции" для студентов всех форм обучения направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Экономика предприятий и организаций» / Составители: Н.А. Стрижиченко, Т.В. Лисицына – Луганск: ЛГУ им. В. Даля, 2020. – 26 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/>

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

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

Совет Министров Луганской Народной Республики – <https://sovminlnr.ru/>

Министерство финансов Луганской Народной Республики – <https://minfinlnr.su/>

Министерство экономического развития Луганской Народной Республики – <https://merlnr.su/>

**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>

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

**Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

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

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, ...) и т.п.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, ...), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы, ...).

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде, и т.п.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
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>

**8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**Паспорт**

**оценочных средств по учебной дисциплине  
«Экономика качества продукции»**

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

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	<b>ПК-4</b>	Способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, оценивать возможности бизнеса по реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей, выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать экономические риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации	<b>ПК-4.1.</b> Применяет стандартные эконометрические модели для выбора оптимальных параметров производства с учетом макроэкономических прогнозов, критериев качества и оценки возможностей бизнеса	<p align="center"><b>Тема 1.</b> Теоретические подходы к экономике качества. <b>Тема 2.</b> Качество как экономическая категория <b>Тема 3.</b> Показатели качества продукции. <b>Тема 4.</b> Оценка уровня качества продукции. <b>Тема 5.</b> Стандартизация в обеспечении качества продукции. Тема 6. Контроль, испытания и оценка качества продукции. <b>Тема 7.</b> Требования к качеству продукции. <b>Тема 8.</b> История развития систем управления качеством. <b>Тема 9.</b> Системный подход к управлению качеством. <b>Тема 10.</b> Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством. <b>Тема 11.</b> Методологические основы управления качеством. <b>Тема 12.</b> Содержание современных подходов к управлению качеством. <b>Тема 13.</b></p>	5



				<p>Общие функции управления качеством продукции.</p> <p><b>Тема 14.</b> Управление качеством в логистике и сфере снабжения.</p> <p><b>Тема 15.</b> Управление персоналом в системе менеджмента качества.</p> <p><b>Тема 16.</b> Управление взаимоотношениями с потребителями.</p> <p><b>Тема 17.</b> Управление качеством в процессе проектирования и разработок.</p> <p><b>Тема 18.</b> Управление качеством в процессе закупок.</p> <p><b>Тема 19.</b> Управление качеством в процессе производства и обслуживания.</p> <p><b>Тема 20.</b> Разработка систем менеджмента качества организации.</p> <p><b>Тема 21.</b> Управление внутренними аудитами систем менеджмента качества.</p> <p><b>Тема 22.</b> Формирование государственной политики в области качества</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 align="center"><b>ПК-4.</b></p> <p>Способен анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, оценивать возможность бизнеса по реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей, выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать экономические риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации.</p>	<p align="center"><b>ПК-4.1.</b> Применяет стандартные экономические модели для выбора оптимальных параметров производства с учетом макроэкономических прогнозов, критериев качества и оценки возможностей бизнеса</p>	<p><b>знать:</b> основные положения, определения экономической эффективности, особенности учета, оценки и анализа затрат на качество на предприятиях.</p> <p><b>уметь:</b> принимать эффективные решения в области экономики качества, определять элементы и составляющие элементов затрат на качество.</p> <p><b>владеть:</b> навыками анализа затрат на качество, оценивать экономическую эффективность процессов, мероприятий по улучшению системы менеджмента качества..</p>	<p>Тема 1. Теоретические подходы к экономике качества.</p> <p>Тема 2. Качество как экономическая категория.</p> <p>Тема 3. Показатели качества продукции.</p> <p>Тема 4. Оценка уровня качества продукции.</p> <p>Тема 5. Стандартизация в обеспечении качества продукции.</p> <p>Тема 6. Контроль, испытания и оценка качества продукции.</p> <p>Тема 7. Требования к качеству продукции.</p> <p>Тема 8. История развития систем управления качеством.</p> <p>Тема 9. Системный подход к управлению качеством.</p> <p>Тема 10. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством.</p>	<p align="center">доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>

№ п/ п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
				<p>Тема 11. Методологические основы управления качеством.</p> <p>Тема 12. Содержание современных подходов к управлению качеством.</p> <p>Тема 13. Общие функции управления качеством продукции.</p> <p>Тема 14. Управление качеством в логистике и сфере снабжения.</p> <p>Тема 15. Управление персоналом в системе менеджмента качества.</p> <p>Тема 16. Управление взаимоотношениями с потребителями.</p> <p>Тема 17. Управление качеством в процессе проектирования и разработок.</p> <p>Тема 18. Управление качеством в процессе закупок.</p> <p>Тема 19. Управление качеством в процессе производства и обслуживания.</p> <p>Тема 20. Разработка систем менеджмента качества организации.</p> <p>Тема 21. Управление внутренними аудитами систем менеджмента качества.</p> <p>Тема 22. Формирование государственной политики в области качества</p>	<p>доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>

## Фонды оценочных средств по дисциплине «Экономика качества продукции»

### Перечень вопросов (для проведения собеседования (устный или письменный опрос))

1. Предмет и задачи курса
2. Определение понятия качество
3. Многоаспектность качества
4. Конкурентоспособность, качество и себестоимость
5. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе
6. Этапы развития систем качества
7. Принципы Деминга
8. 10 этапов для повышения качества по Джурану
9. 14-этапный план Кросби по повышению качества
10. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
11. Классификация и характеристика моделей систем качества
12. Факторы, влияющие на качество продукции
13. Характеристика отечественных систем управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
14. Основные этапы в теории и практике управления качеством
15. Система управления качеством
16. Уровни управления качеством
17. Политика в области качества
18. Матрица взаимосвязи уровней и объектов управления качеством
19. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике.
20. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
21. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000: 2000.
22. Содержание процессного подхода к управлению качеством
23. Планирование процесса управления качеством.
24. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством.
25. Мотивация. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
26. Методы определения показателей качества продукции.
27. Контроль качества продукции.
28. Статистический приемочный контроль качества продукции.
29. Испытания продукции.
30. Обязательные требования.
31. Добровольные требования.
32. Требования потребителей
33. Концепция логистики как основа интегрированного процессного управления промышленной организацией.
34. Задачи логистики в управлении качеством функционирования материального и соответствующих ему потоков в организации.
35. Примеры менеджмента качества в сфере снабжения в организациях.
36. Человеческий фактор как основа устойчивого развития организации.
37. Управление персоналом. Процесс управления персоналом.
38. Компетентность персонала. Вовлеченность и мотивация персонала.
39. Мониторинг и измерение.
40. Организационная культура как объект управленческой деятельности в области качества
41. Ориентация на потребителей в деятельности организации
42. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями
43. Исследование удовлетворенности потребителей

44. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
45. Основные элементы процесса проектирования и разработки.
46. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
47. Элементы управления качеством в процессе закупок.
48. Методы оценки возможностей поставщиков.
49. Содержание и виды входного контроля качества.
50. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.
51. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания.
52. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.
53. Классификация и содержание видов контроля качества.
54. Общий порядок разработки и внедрения СМК.
55. Методологические основы разработки и внедрения СМК.
56. Общие понятия о структуре документов СМК.
57. Полномочные координирующие органы в СМК.
58. Анализ причин низкой результативности СМК на предприятиях.
59. Организация процесса внутреннего аудита
60. Методические основы внутреннего аудита.
61. Примерный перечень вопросов для проверки соответствия выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001—2008 исполнителями.
62. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности.
63. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества.
64. Эволюция и многоаспектность категории «качество».

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «собеседование (устный или письменный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемый вопрос, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемый вопрос, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3	собеседование (устный или письменный опрос) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Задания к контрольным работам

## Теоретические вопросы

Вариант 1.

1. Качество как объект управления.
2. Эволюция японского понимания качества.

Вариант 2.

1. Отечественные научные школы в области управления качеством.
2. Научные взгляды зарубежных ученых в области управления качеством.

Вариант 3.

1. Взгляды российских ученых на формирование системного подхода к управлению качеством.
2. Эволюция управления качеством по Фейгенбауму.

Вариант 4.

1. Управленческие функции экономики качества.
2. «Цена качества».

Вариант 5.

1. Сущность затрат на качество.
2. Различные классификации затрат на качество.

Вариант 6.

1. Содержание затрат на качество.
2. Формирование организационной структуры управления затратами на качество на предприятии.

Вариант 7.

1. Понятие категории качества.
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.

Вариант 8.

1. Квалиметрия: понятие, виды, объекты.
2. Показатели качества и их классификация.

Вариант 9.

1. Методы и средства квалиметрии.
2. Оценка конкурентоспособности продукции.

Вариант 10.

1. Управление качеством: понятие, функции и методы.
2. Системный подход к управлению качеством.

Вариант 11.

1. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии.
2. Эволюция управления качеством.

Вариант 12.

1. Зарубежные модели управления качеством.
2. Национальные концепции управления качеством.

Вариант 13.

1. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.
2. Международные премии в области качества.

Вариант 14.

1. Национальные премии в области качества.
2. Семь инструментов управления качеством.

Вариант 15.

1. Статистические методы контроля качества.
2. Формирование системы менеджмента качества на предприятии.

Вариант 16.

1. Организация и функционирования службы управления качеством на предприятии.
2. Организация технического контроля качества продукции на предприятии.

Вариант 17.

1. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.
2. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности качества.

Вариант 18.

1. Защита прав потребителей.
2. Виды контроля качества продукции.

Вариант 19.

1. Определение и роль сертификации.
2. Методы контроля качества, анализ дефектов и их причин.

Вариант 20.

1. Технический контроль качества продукции на стадиях ее жизненного цикла.
2. Кружки качества.

### Практическое задание

*Вариант 1, 10, 20.*

Изучение терминов и определений в области качества. Результаты работы оформите в табл. 1.

Таблица 1

Термин	Определение
Качество	
Требование	
Удовлетворенность потребителей	
Управление качеством	
Обеспечение качества	
Улучшение качества	

*Вариант 2, 11, 19.*

Анализ определений понятия «качество».

Для выполнения задания необходимо использовать информацию, представленную в табл. 1.

Таблица 1

#### Динамика понятий качества

Автор	Формулировка определения качества
Аристотель (III в. до н. э.)	Различие между предметами Дифференциация по признаку «хороший – плохой»
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»
Шухарт (1931 г.)	Качество имеет два аспекта: - объективные физические характеристики; - субъективная сторона: насколько вещь «хороша»
Исикава К. (1950 г.)	Качество – свойство, реально удовлетворяющее потребителей

Джуран Дж. М. (1970 г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению) Субъективная сторона: качество есть степень удовлетворения потребителя (для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям)
ГОСТ 15467-79	Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

Результаты анализа представить в табл. 2. По завершении работы выделить наиболее емкое определение.

Таблица 2

Анализ определений понятия «качество»

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон	Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида.	Качество как отличие

*Вариант 4, 8, 17.* Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Таблица

Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
Подход к качеству			
Цель управления качеством			
Роль службы качества			
Роль высшего руководства			
Роль работников			
Влияние на организационную культуру			

*Вариант 5, 12, 16.* Разрешите ситуацию, в которую попала Светлана Попова, руководитель отдела технического контроля небольшого промышленного предприятия. В ее подчинении находятся 10 человек: 7 мужчин и 3 женщины. Все они имеют среднее профессиональное образование и уже более 10 лет работают на производстве. У Светланы высшее образование, но она всего два года работает по специальности. Основная ее



проблема - отсутствие уважения и поддержки со стороны подчиненных и формальное отношение с их стороны к выполнению своих обязанностей.

Разработайте план, следуя которому Светлана Попова может повысить мотивацию своих подчиненных к качественному выполнению работы.

*Вариант 6, 7, 13, 14.* Рассмотрите изложенную ниже ситуацию и ответьте на вопросы.

Дон Дюбоз работал в компании Maybrooke Manufacturing с момента ее основания в 1964 г. За время работы в фирме он получил четыре награды за отличное качество работы. Последний раз он получил награду с премией в 5000 долл. примерно три года назад. Однако за последние 18 месяцев отношения Дона с коллегами стали натянутыми. Он никогда не был очень разговорчивым, а сейчас потребовал от коллег держаться подальше от его рабочего места. Дон дал понять, что у него пропадают инструменты и он хочет обезопасить свое рабочее место. Ухудшилось и качество его работы. Примерно год назад производимые им генераторы оценивались как полностью бездефектная продукция. Это было правилом. Сейчас при выборочном контроле оказывается, что его изделия требуют переделки в трех случаях из 100. От нулевого брака он перешел к 3 % брака. У коллег брак составлял в среднем 1,5 %.

Какая из перечисленных ниже причин могла изменить поведение Дона:

- а) низкая мотивация;
- б) низкая самооценочность;
- в) проблемы со здоровьем;
- г) семейные проблемы;
- д) плохое руководство;
- е) отсутствие творческого подхода?

Поясните свой ответ. Что бы вы сделали, будучи менеджером, для разрешения ситуации?

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%)

### Тесты

1. Под качеством товара понимают:
  - А) внешний вид товара;
  - Б) его соответствие всем требованиям нормативных документов и требованиям потребителей;
  - В) мнение специалиста о востребованности товара.
2. Стандартным товаром является тот товар, который:
  - А) соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям;
  - Б) нравится потребителям;
  - В) имеет привлекательный внешний вид.

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
- А) управление качеством;
  - Б) система менеджмента качества;
  - В) цель управления качеством.
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы – это:
- А) процесс;
  - Б) производство;
  - В) планирование.
5. Объектом качества может быть:
- А) деятельность или процесс;
  - Б) продукция;
  - В) организация, система или отдельное лицо;
  - Г) любое из выше перечисленных понятий.
6. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
- А) ценность продукта;
  - Б) стоимость продукта;
  - В) цену продукта.
7. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
- А) неисправность;
  - Б) брак;
  - В) дефект.
8. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
- А) нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции;
  - Б) да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг;
  - В) мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции.
9. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:
- А) «потери для общества»;
  - Б) «планируй, проверяй, действуй»;
  - В) «стоимость процесса».
10. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:
- А) качество;
  - Б) стандарт;
  - В) потребительские свойства.
11. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:
- А) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;
  - Б) Система менеджмента качества. Требования;
  - В) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
12. Системы менеджмента качества (СМК) - это:
- А) управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством;

Б) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

В) комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.

13. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества, выдвинутая Э. Демингом - в:

А) 1950 году

Б) 1942 году

В) 1992 году

14. Технология контроля разрабатывается отделом:

А) главного механика;

Б) главного технолога;

В) технического контроля.

15. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

А) да;

Б) нет;

В) не знаю.

16. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

А) следует использовать количественные задания и нормы для рабочих;

Б) следует уничтожить барьеры между отделами предприятий;

В) следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятий.

17. Методология TQM предполагает:

А) жесткую ориентацию на потребителя;

Б) маркетинг на изучение качества;

В) высокий менеджмент качества.

18. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

А) создании кружков качества;

Б) системе обучения и поощрения персонала;

В) должной связи с потребителями и поставщиками.

19. Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:

А) свидетельство;

Б) сертификат;

В) лицензия.

20. Продукция в соответствии с терминологией ИСО- 9000 -это:

А) товар, реализуемый на рынке или по контракту;

Б) овеществлённый результат процесса производства;

В) результат любого процесса.

21. Правильно ли утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат:

А) да;

Б) нет.

22. Показатель надежности характеризуют свойства:

А) безотказности;

Б) долговечности;

В) ремонтпригодности;

Г) сохраняемости продукции.

23. Система качества - это:

- А) совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качества;
- Б) система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий;
- В) деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
24. Составные части менеджмента качества:
- А) вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества;
- Б) разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы;
- В) планирование, анализ, контроль.
25. Свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течении некоторого времени или некоторой наработки называется:
- А) безотказностью;
- Б) долговечностью;
- В) дефектом;
- Д) отказом.
26. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:
- А) система контроля качества;
- Б) политика инновационных разработок;
- В) менеджмент контроля качества.
27. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?
- А) Совет директоров;
- Б) руководители организации;
- В) наёмный квалифицированный менеджмент.
28. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:
- А) контроль качества;
- Б) усовершенствование качественных показателей;
- В) управление стандартами качества.
29. Характеристика системы качества БИП:
- А) научная организация труда по увеличению моторесурсов;
- Б) качество, надежность, ресурс с первых изделий;
- В) система бездефектного труда;
- Г) бездефектное изготовление продукции.
30. Характеристика системы качества КАНАРСПИ:
- А) научная организация труда по увеличению моторесурсов;
- Б) качество, надежность, ресурс с первых изделий;
- В) система бездефектного труда;
- Г) бездефектное изготовление продукции.

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

### Темы рефератов

1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.
2. Показатели качества продукции.
3. Оценка уровня качества продукции.
4. Стандартизация в обеспечении качества продукции.
5. Управление качеством продукции.
6. Контроль качества продукции.
7. Подтверждение соответствия, сертификация продукции и систем менеджмента качества.
8. Взаимоотношения производителей и потребителей. Защита прав потребителей.
9. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
10. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
11. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
12. Российская премия в области качества.
13. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
14. Особенности управления качеством в Японии.
15. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
16. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
17. Управление качеством окружающей среды.
18. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
19. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
20. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
21. Американские подходы к проблеме качества.
22. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
23. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
24. История стандартизации в России.
25. Экологическая сертификация.
26. Системы менеджмента качества.
27. Организация работ по стандартизации.
28. Виды контроля качества продукции.
29. Сущность и виды затрат на качество.
30. Методы анализа затрат на качество.

#### 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.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
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.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Вопросы к курсовым работам:

Курсовая работа выполняется согласно Методических рекомендаций к курсовой работе по дисциплине «Экономика качества продукции» для студентов всех форм обучения направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Экономика предприятий и организаций».

Цель выполнения курсовой работы – систематизация, закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплины «Экономика качества продукции».

Курсовая работа состоит из двух частей:

теоретической (раздел 1 курсовой работы), тема которой выбирается студентом в соответствии с последней цифрой номера в журнале академической группы из перечня, приведенного в методических указаниях к выполнению курсовой работы;

практической (раздел 2 курсовой работы), которая предусматривает выполнение двух практических заданий. В первом практическом задании необходимо дать характеристику качества двух единиц продукции одного вида по 13 группам показателей качества. Во втором практическом задании необходимо разработать и представить в текстовой форме алгоритмическое описание бизнес-процесса в соответствии с общей методологией построения и описания процессов в системе менеджмента качества организации.

При выполнении курсовой работы студенту рекомендуется руководствоваться методическими указаниями и научно-методической литературой.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «курсовая работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Курсовая работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Курсовая работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)

3	Курсовая работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Курсовая работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

### Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

#### Теоретические вопросы

1. Предмет и задачи курса.
2. Определение понятия качество.
3. Многоаспектность качества.
4. Конкурентоспособность, качество и себестоимость.
5. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.
6. Этапы развития систем качества.
7. Принципы Деминга.
8. 10 этапов для повышения качества по Джурану.
9. 14-этапный план Кросби по повышению качества.
10. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
11. Классификация и характеристика моделей систем качества.
12. Факторы, влияющие на качество продукции.
13. Характеристика отечественных систем управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП.
14. Основные этапы в теории и практике управления качеством.
15. Система управления качеством.
16. Уровни управления качеством.
17. Политика в области качества.
18. Матрица взаимосвязи уровней и объектов управления качеством.
19. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике.
20. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
21. Краткая характеристика МС ИСО серии 9000: 2000.
22. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
23. Планирование процесса управления качеством.
24. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством.
25. Мотивация. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
26. Методы определения показателей качества продукции.
27. Контроль качества продукции.
28. Статистический приемочный контроль качества продукции.
29. Испытания продукции.
30. Обязательные требования.
31. Добровольные требования.
32. Требования потребителей.
33. Концепция логистики как основа интегрированного процессного управления промышленной организацией.
34. Задачи логистики в управлении качеством функционирования материального и соответствующих ему потоков в организации.
35. Примеры менеджмента качества в сфере снабжения в организациях.
36. Человеческий фактор как основа устойчивого развития организации.
2. Управление персоналом. Процесс управления персоналом.

37. 3 Компетентность персонала. Вовлеченность и мотивация персонала.
3. Мониторинг и измерение.
38. Организационная культура как объект управленческой деятельности в области качества.
39. Ориентация на потребителей в деятельности организации.
40. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
41. Исследование удовлетворенности потребителей.
42. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации.
43. Основные элементы процесса проектирования и разработки.
44. Элементы управления качеством в процессе закупок.
45. Методы оценки возможностей поставщиков.
46. Содержание и виды входного контроля качества.
47. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.
48. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания.
49. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.
50. Классификация и содержание видов контроля качества.
51. Общий порядок разработки и внедрения СМК.
52. Методологические основы разработки и внедрения СМК.
53. Общие понятия о структуре документов СМК.
54. Полномочные координирующие органы в СМК.
55. Анализ причин низкой результативности СМК на предприятиях.
56. Организация процесса внутреннего аудита
57. Методические основы внутреннего аудита.
58. Примерный перечень вопросов для проверки соответствия выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001—2008 исполнителями.
59. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности.
60. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества.

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

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 (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.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. 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. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы
-------------------------	--

## **9. 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)
