

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИИ»
СИБАЙСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

Актуализировано:

на заседании кафедры
протокол № 12 от «21» июня 2023 г.

Зав. Кафедрой



/ Якшимбетова Г.И.



Согласовано:

Председатель УМК факультета



Янтилина Н.Т.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина: **Управление качеством**

(наименование дисциплины)

Факультатив

(обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений,
факультатив)

программа бакалавриата

Направление подготовки:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

(указывается код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) подготовки:

«Управление проектами»

(указывается наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация:

Бакалавр

Разработчик (составитель)

доцент, к.э.н.

(должность, ученая степень, ученое звание)

_____/ Якшимбетова Г.И..

Для приема: 2023 г.

Сибай 2023 г.

Составитель: доцент, к.э.н. Якшимбетова Г.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол от «31» августа 2021 г. № 1

Заведующий кафедрой _____ / Ситнова И.А./

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры экономики и менеджмента протокол от «22» июня 2022 г. № 11

Заведующий кафедрой _____ / Якшимбетова Г.И./

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры экономики и менеджмента протокол от «21» июня 2023 г. № 12

Заведующий кафедрой _____ / Якшимбетова Г.И./

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

Заведующий кафедрой _____ / _____ /

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

Заведующий кафедрой _____ / _____ /

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)
4. Фонд оценочных средств по дисциплине
 - 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине
 - 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
 - 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные компетенции	ПК-1. Способен организовать работу структурного подразделения	ПК-1.1. Знает теоретические аспекты организации работы структурного подразделения; передовой отечественный и зарубежный опыт организации работы структурного подразделения; методику организации работы структурного подразделения; порядок обеспечения организации работы структурного подразделения; современные требования к организации работы структурного подразделения	Знает: Знает теоретические аспекты организации работы структурного подразделения; передовой отечественный и зарубежный опыт организации работы структурного подразделения; методику организации работы структурного подразделения; порядок обеспечения организации работы структурного подразделения; современные требования к организации работы структурного подразделения
		ПК-1.2. Умеет демонстрировать способность организации работы структурного подразделения	Умеет: демонстрировать способность организации работы структурного подразделения
		ПК-1.3. Владеет навыками организации работы структурного подразделения	Владеет навыками организации работы структурного подразделения

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» относится к факультативам.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре.

Цель дисциплины: является ознакомление студентов с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности фирм независимо от их отраслевой принадлежности; дать студентам теоретические основы и практические рекомендации по организации управления качеством продукции на предприятиях, чтобы работа по обеспечению качества носила не эпизодический характер, а была организована в постоянно действующую систему качества, отвечающую рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000.

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

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотношенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции **ПК-1. Способен организовать работу структурного подразделения (зачет)**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Зачтено	Не зачтено
ПК-1.1. <i>Знает теоретические аспекты организации работы структурного подразделения; передовой отечественный и зарубежный опыт организации работы структурного подразделения; методику организации работы структурного подразделения; порядок обеспечения организации работы структурного подразделения; современные требования к организации работы структурного подразделения</i>	Знает: <i>Знает теоретические аспекты организации работы структурного подразделения; передовой отечественный и зарубежный опыт организации работы структурного подразделения; методику организации работы структурного подразделения; порядок обеспечения организации работы структурного подразделения; современные требования к организации работы структурного подразделения</i>	Плохо знает	Плохо знает
ПК-1.2. Умеет демонстрировать способность организации работы структурного подразделения	Умеет: <i>демонстрировать способность организации работы структурного подразделения</i>	Плохо умеет	Плохо умеет
ПК-1.3. Владеет навыками организации работы структурного подразделения	Владеет <i>навыками организации работы структурного подразделения</i>	Плохо владеет	Плохо владеет

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотношенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-1.1. <i>Знает теоретические аспекты организации работы структурного подразделения; передовой отечественный и зарубежный опыт организации работы структурного подразделения; методику организации работы структурного подразделения; порядок обеспечения организации работы структурного подразделения; современные требования к организации работы структурного подразделения</i>	Знает: <i>Знает теоретические аспекты организации работы структурного подразделения; передовой отечественный и зарубежный опыт организации работы структурного подразделения; методику организации работы структурного подразделения; порядок обеспечения организации работы структурного подразделения; современные требования к организации работы структурного подразделения</i>	устный опрос, проверка заданий в рабочей тетради, тестирование, решение задач, письменные ответы на вопросы, проверка конспектов научной и учебной литературы, контрольная работа, написание статьи

ПК-1.2. Умеет демонстрировать способность организации работы структурного подразделения	Умеет: демонстрировать способность организации работы структурного подразделения	устный опрос, проверка заданий в рабочей тетради, тестирование, решение задач, письменные ответы на вопросы, проверка конспектов научной и учебной литературы, контрольная работа, написание статьи
ПК-1.3. Владеет навыками организации работы структурного подразделения	Владеет навыками организации работы структурного подразделения	устный опрос, проверка заданий в рабочей тетради, тестирование, решение задач, письменные ответы на вопросы, проверка конспектов научной и учебной литературы, контрольная работа, написание статьи

Критерии оценивания:

Критериями оценивания при модульно-рейтинговой системе являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для экзамена: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10; для зачета: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

РЕЙТИНГ-ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(название дисциплины согласно рабочему учебному плану)

Направление **Менеджмент**

Направленность (профиль) подготовки **«Управление проектами»**

курс 3, семестр 6

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1.				
Текущий контроль			13	25
1.Участие на семинарских занятиях	3	3	5	9
2.Подготовка доклада и презентаций	2	4	4	8
3.Выполнение индивидуальных дом.заданий, рефератов	2	4	4	8
Рубежный контроль				
1. Письменная контрольная работа	15	1	17	25
Модуль 2.				
Текущий контроль			13	25
1.Участие на семинарских занятиях	3	3	5	9
2.Подготовка доклада и презентаций	2	8	8	16
3.Выполнение индивидуальных дом.заданий, рефератов			17	25
Рубежный контроль				
1.Письменная контрольная работа	15	1	17	25
Поощрительные баллы				10
1. Студенческая олимпиада	2	1		2

2. Публикация статьи	8	1		8
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
Посещение лекционных занятий			0	-6
Посещение семинарских (практических) занятий			0	-10
Итоговый контроль				
Зачет				
Итого			60	110

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Понятие качества.
2. Значение повышения качества.
3. Качество как объект управления.
4. Развитие менеджмента качества.
5. Терминология качества.
6. Взаимосвязь признаков параметров и показателей качества продукции.
7. Классификация показателей качества промышленной продукции по количеству характеризующих свойств.
8. Показатели качества по характеризующим свойствам.
9. Показатели назначения.
10. Показатели надежности.
11. Эргономические показатели.
12. Показатели стандартизации и унификации.
13. Показатели качества по способу выражения.
14. Показатели качества по этапам определения значений показателей.
15. Показатели качества по однородности характеризующих свойств.
16. Показатели качества по форме предоставления характеризующих свойств.
17. Стадии формирования качества.
18. Содержание оценки уровня качества продукции.
19. Метод определения значений показателей качества продукции по способу получения информации.
20. Метод определения значений показателей качества продукции по источникам получения.
21. Аспекты качества продукции.
22. Системы управления качеством продукции.
23. Уровни качества продукции.
24. Дифференцированный метод оценки уровня качества продукции.
25. Комплексный метод оценки уровня качества продукции.
26. Смешанный метод оценки уровня качества продукции.
27. Оценка технического уровня продукции.
28. Классификация затрат на качество.
29. Классификация затрат на обеспечение качества продукции по А. Фейгенбауму.
30. Японский подход к классификации затрат на обеспечение качества продукции.
31. Контроль качества.
32. Статистический контроль.
33. Семь инструментов контроля качества.
34. Контрольные карты.
35. Организация и виды технического контроля качества.
36. Этапы формирования затрат на качество продукции.
37. Анализ брака и потерь от брака.
38. Экономическая эффективность новой продукции.
39. Стандартизация.

40. Сертификация.

Критерии оценки (в баллах):

20-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

10-19 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

0-9 баллов выставляется студенту, если он отказался от ответа или не смог ответить на вопросы билета, ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Критерии оценки (для очно-заочной и заочной форм обучения):

«Зачтено» выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

«Не зачтено» выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления

Тема 2. Оценка уровня качества продукции

Тема 3. Отечественный опыт управления качеством продукции

Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством

Тема 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000.

Тема 6. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000

Тема 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето

Тема 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ

Тема 9. Основы всеобщего управления качеством (TQM)

Тема 10. Стандартизация в управлении качеством продукции

Тема 11. Сертификация в управлении качеством продукции

Тема 12. Защита прав потребителей

ВОПРОСЫ ДЛЯ АУДИТОРНОЙ РАБОТЫ

МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВА

Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления

Понятие и сущность качества. Основные понятия, термины и определения. Административный и экономический подходы в управлении качеством. Классификация показателей качества промышленной продукции. Экономические аспекты качества. Классификация затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.

Тема 2. Оценка уровня качества продукции

Содержание оценки уровня качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Оценка технического уровня продукции.

Тема 3. Управление качеством в России.

Развитие и становление элементов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Системный подход к управлению качеством. Опыт организации работы групп качества в России.

Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством

Эволюция мышления и методов управления качеством. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством. Практика управления качеством. Кружки качества.

МОДУЛЬ 2. СИСТЕМЫ И МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Тема 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000

Общие сведения (положения). Ответственность руководства предприятия за качество. Система качества. Разработка проекта. Практика использования диаграмм разброса в управлении качеством.

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

Управление документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, поставляемой потребителем. Идентификация продукции и прослеживаемость. Контроль и проведение испытаний. Основные термины и определения. Управление несоответствующей продукцией. Корректирующие и предупреждающие действия. Внутренние проверки качества. Подготовка кадров. Статистические методы. Практика управления качеством. Использование метода расслоения в управлении качеством.

Тема 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето

Основные методы определения показателей качества. Гистограмма, ее построение. Диаграмма Парето.

Тема 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ

Основные методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Примеры построения.

Тема 9. Основы всеобщего управления качеством.

Содержание концепции всеобщего управления качеством. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Внедрение принципов всеобщего управления качеством. Использование диаграммы Парето как элемента всеобщего управления качеством.

МОДУЛЬ 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

Тема 10. Стандартизация в управлении качеством.

Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. основные методы стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества.

Тема 11. Сертификация в управлении качеством.

Сертификация продукции и ее цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации. Маркировка товаров.

Тема 12. Защита прав потребителей

Законодательство в области защиты прав потребителей. Особенности закона в Российской Федерации. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах и за нарушение прав потребителей. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Права при замене товара и расторжении договора купли-продажи. Информация о товарах и их изготовителях, срок службы и гарантийный срок. Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков товара. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок устранения недостатков. Защита прав потребителей при некачественном выполнении работ (услуг).

Тема № 1. Качество как экономическая категория и объект управления

1. Понятие и сущность качества.
2. Основные понятия, термины и определения.
3. Административный и экономический подходы в управлении качеством.
4. Классификация показателей качества промышленной продукции.

Вопросы для обсуждения

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

Контрольное задание 1.1

Внимательно прочтите нижеследующую ситуацию.

Стюардесса открыла занавесочки, разделяющие служебный отсек и салон самолета, и двинулась по проходу с тележкой, на которой стояли подносы с завтраками для пассажиров. Остановившись у ряда кресел, она передала первый поднос пассажиру, сидящему у окна. В то время, как она передавала второй поднос соседнему пассажиру, первый пассажир вернул свой поднос стюардессе, пожаловавшись на отсутствие булочки и джема. Она спокойно поставила поднос на тележку и потянулась за другим подносом — на нем тоже не оказалось булочки и джема!

Спокойствие девушки начало испаряться, когда она обнаружила еще два подноса с недоукомплектованными завтраками. Наконец, она нашла нормальный поднос и с облегчением передала его пассажиру. Поиск полностью укомплектованных подносов продолжался и дальше, по мере того как она продвигалась по проходу, что вызывало неминуемые задержки и недовольство пассажиров. Характерно, что проблема одного человека (поставившего услугу низкого качества) стала проблемой многих.

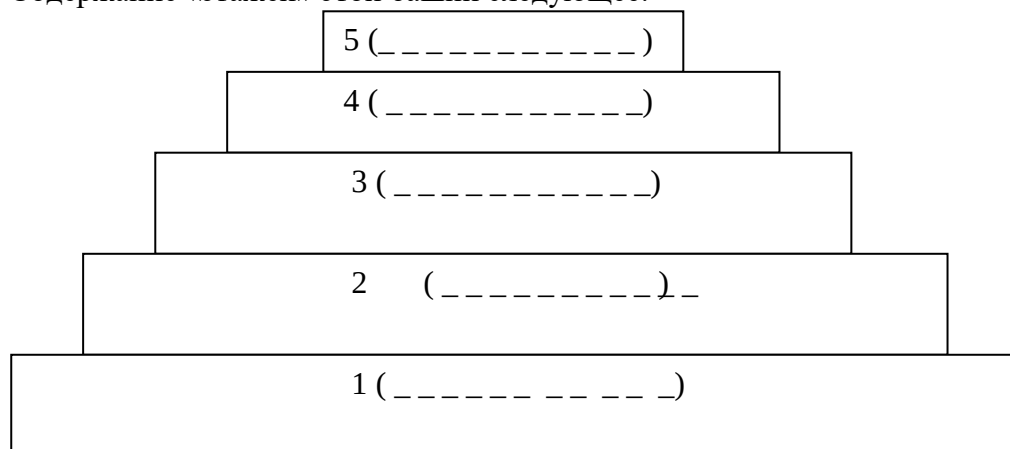
Проанализируйте ситуацию. Это пример некачественной услуги. Но кто создал эту проблему, и как она могла возникнуть? Что нужно сделать, чтобы предотвратить подобные ситуации?

Контрольное задание 1.2

Современное предприятие, занимаясь менеджментом качества выпускаемых изделий или предоставляемых услуг, использует в той или иной степени методы, разработанные на всех стадиях развития философии качества. Схематически соотношение этих методов можно представить в виде «башни качества»:

Предприниматель выстраивает систему менеджмента качества на предприятии последовательно — от нижних «этажей» к верхам.

Содержание «этажей» этой башни следующее:



(Э.К.) — экология качества. Цель: эффективное сочетание требований обеспечения качества и экологических требований в работе предприятия.

(П.К.) — планирование качества. Цель: обеспечить наиболее полное удовлетворение запросов потребителя.

(К.К.) — контроль качества. Цель: не допустить негодные изделия к потребителю.

(О.К.) — обеспечение качества. Цель: повысить качество труда во всех подразделениях предприятия.

(У.К.) — управление качеством. Цель этой работы: увеличить выход годных изделий в технологических процессах.

Задание: впишите в пустующие скобки «этажей» башни их сокращенное наименование с учетом последовательности выполнения работ и их относительной масштабности.

Тестовое задание № 1

В левой колонке даны определения. Необходимо правильно сопоставить их со значениями, которые приведены в правой колонке.

1.Свойство	1. то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено
2. Объект	2. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством
3.Уровень качества	3. деятельность, которая устанавливает цели требования к качеству.
4. Показатель качества продукции	4. выражает сторону предмета, которая обуславливает его различие или общность с другими предметами и обнаружится в его отношении к ним.
5.Квалиметрия	5. отражает отношения суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание
6. Политика в области качества	6. взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными
7. Интегральный показатель	7.изучает количественные показатели качества
8.Характеристика	8.количественная характеристика качества, используется при статистическом приемочном контроле
9.Обобщающий показатель	9.количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество
10.Планирование качества	10. средняя величина, учитывающая количественные оценки основных свойств продукции и их коэффициент весомости.

Количество баллов	Критерии оценивания на вопросы для аудиторной работы
2	При ответе студент демонстрирует свободное владение заявленной проблемой, умение грамотно использовать физический понятийный аппарат в рамках рассматриваемого вопроса, не использует конспект семинарского занятия как план при ответе.
1	При ответе на вопрос студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос.
0	Дан в целом неверный ответ

ТЕМА ДОКЛАДОВ

1. Роль и значение качества продукции для успешной деятельности предприятия в условиях рыночной экономики. Анализ определения термина «Качество». Соотношение понятий «качество» и «полезность» (потребительная стоимость).
2. Принцип обеспечения качества продукции. Анализ определения термина «Обеспечение качества». Краткая характеристика основных факторов обеспечения качества.
3. Принцип управления качеством. Анализ определения термина «Управление качеством». Субъект, объект и основные функции управления качеством. Соотношение понятий «обеспечение качества» и «управление качеством».
4. Эволюция управления качеством. Международные стандарты ИСО серии 9000. Назначение, первый выпуск и дальнейший пересмотр стандартов. Структура стандартов ИСО серии 9000 выпуска 2000 года.
5. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000. Основные требования стандарта к системам качества.

6. Система качества. Определение, назначение и структура системы качества. Функции основных составных блоков системы.
7. Служба качества. Назначение, состав и функции организационных структур службы.
8. Создание систем качества на предприятиях. Основные этапы работ и их краткая характеристика. Процессный подход в организации работ по качеству.
9. Мотивация персонала. Определение мотивации, ее значение в обеспечении качества продукции и основные методы мотивации персонала на предприятиях.
10. Политика и планирование качества на предприятиях. Истоки и содержание «Политики», ее роль и место в работе по качеству и при взаимодействии с заказчиками. Виды и назначение планов качества и особенности их разработки.
11. Обучение персонала предприятия в области качества. Организация обучения, основные направления обучения и его особенности для различных категорий работников.
12. «Руководство по качеству», его назначение и роль на предприятии. Основное содержание «Руководства», порядок его разработки и корректировки.
13. Аудиты систем качества согласно стандарту ИСО 19011. Виды и назначение аудитов. Требования стандарта ИСО 19011 к образованию, обучению, знаниям и навыкам аудиторов. Этапы проведения аудитов.
14. Внутренние проверки систем качества. Назначение, планирование и процедура проведения. Контроль устранения выявленных несоответствий.
15. Аудиты систем качества со стороны заказчиков. Назначение и способы проведения аудитов 2-й стороной.
16. Сертификация систем качества. Назначение, нормативная база и порядок проведения. Инспекционный контроль сертифицированных систем качества.
17. Организация работ по стандартизации в соответствии с Федеральным законом № 184 ФЗ от 27.12.2002 «О техническом регулировании в Российской Федерации».
18. Подтверждение соответствия продукции в соответствии с Федеральным законом № 184 ФЗ от 27.12.2002 «О техническом регулировании в Российской Федерации» Декларирование соответствия, обязательная и добровольная сертификация продукции.
19. Контроль качества и испытания продукции. Соотношение понятий контроль и испытания. Классификация и назначение различных видов контроля и испытаний продукции.
20. Краткая характеристика семи статистических методов контроля качества продукции. Их применение на вашем предприятии.
21. Кружки качества. Назначение и возникновение кружков. Особенности организации подобных кружков (групп) в условиях Российских предприятий.
22. Метрологическое обеспечение качества продукции. Нормативная база и основные виды работ по метрологическому обеспечению на предприятиях.
23. Российская премия по качеству. Нормативная база премии. Состав и краткая характеристика критериев премии. Самооценка предприятий по критериям премии по качеству.
24. Закон о защите прав потребителей. Основные положения закона.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Качество, которое показывает уровень удовлетворения потребности. Это:
 - a) предметное качество
 - b) функциональное качество
2. Кто впервые ввел понятие качества?
 - a) Гегель
 - b) Аристотель

- c) Шухарт
- d) Фейгенбаум

3.Продолжите словосочетание: «Контрольные карты ...»

- a) Деминга
- b) Парето
- c) Шухарта
- d) Исикавы

4. Какой процесс не входит в «Триаду качества» Д.Джурана:

- a) планирование
- b) выполнение операций
- c) контроль
- d) улучшение

5. Интегральное качество –это

- a) качество с позиции покупателя
- b) качество с позиции производителя
- c) сводная оценка качества

6. Что относится к показателям технологичности?

- a) материалоемкость
- b) удельный расход сырья
- c) пылезащищенность
- d) окупаемость затрат

7. Метод, который позволяет оценить качество на основе информации о ее внешнем виде, называется

- a) регистрационный
- b) измерительный
- c) экспертный
- d) органолептический
- e) социологический

8. ИСО это-

- a) принципы всеобщего управления качеством
- b) международная организация по стандартизации

9. Модели систем обеспечения качества на различных стадиях производственного процесса содержатся в

- a) ИСО 9003
- b) ИСО 9000
- c) ИСО 9110

10. Что является основой системы БИП:

- a) бездефектное изготовление продукции
- b) безубыточное исполнение производства
- c) бригадное изготовление продукции

11. Кто сформулировал основные концепции кружков качества?

- a) Фейгенбаум
- b) Джуран

- с) Исикава
12. Окончательный размер стоимости сертификации устанавливается
 а) Госстандартом и заявителем
 б) органом по сертификации и заявителем
13. Какой подход к определению качества характерен для коммивояжеров
 а) с ориентацией на продукцию
 б) с ориентацией на конечного потребителя
 в) ценностная ориентация
14. Если изменение полезности не превышает изменение затрат ($\Delta\Pi \leq \Delta Z$), это формула:
 а) экстенсивного развития
 б) интенсивного развития
15. Концепция принципа системного подхода
 а) в том, что необходимо учитывать весь комплекс затрат потребителей
 б) в том, что изменение качества отдельного элемента сказывается на итоговых экономических оценках качества объекта в целом
16. Система, которая создает и обеспечивает менеджмент качества называется
 а) управляемой системой
 б) управляющей системой
17. Финансирование деятельности в области управления качеством относится
 а) к организационно-технологическим методам управления качеством
 б) к организационным
 в) к экономическим
18. Управленческие отношения, характеризующиеся вертикальными связями руководителей и подчиненных – это отношения
 а) субординации
 б) координации

Критерии оценки (в баллах):

Процент правильных ответов	Количество баллов
95 - 100 %	10
85 - 94 %	9
75 - 84%	8
65 - 74%	7
55 - 64%	6
45 – 54%	5
менее 45%	0

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Глухов В. В. Менеджмент [Текст] : учебник для студентов эконом. спец. вузов / В. В. Глухов. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 800 с. - (Учебник для вузов). - ISBN 978-

591180-854-9 : 385-00.

2. Клочков Ю.С. Развитие модели построения дома качества // Сертификация. – 2013. - № 3. – С. 19-23.
3. Круглов М.Г. Инновационный проект : управление качеством и эффективностью : [учеб. пособие] / М.Г. Круглов ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Российской Федерации. - М. : Дело, 2009. - 336 с.
3. Разу М.Л. Дом качества: метод структурирования нужд и желаний потребителя [Электронный ресурс] // Элитариум : центр дистанционного образования. – СПб., 2009.

Дополнительная литература

1. Семенов В.Л. Реализация механизма формирования факторов повышения качества продукции с применением методов прогнозирования / В.Л. Семенов, Ж.В. Иванова // Вестн. Поволжского гос. ун-та сервиса. Сер. Экономика. – 2012. - № 5 (25). – С. 119126.
2. Солдатова И.Н. Применение «дома качества» для оценки конкурентных преимуществ компаний / И.Н. Солдатова, М.Б. Левина // Современ. тенденции в экономике и упр. : новый взгляд. – 2012. - № 15. – С. 282 -287.
3. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс:ВысшаяШкола. - М., 2009. - 214 с.

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

1. Университетская библиотека онлайн. <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно- библиотечная система «Лань». <http://www.e.lanbok.com>
3. Российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ). <http://www.elibrary.ru>

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория 320	Лекции	Демонстрационное оборудование: доска, проектор – 1 шт., переносной экран – 1 шт. Специализированная мебель: столы, стулья (26 посадочных мест).
Аудитория 322	Практические занятия	Демонстрационное оборудование: доска, проектор – 1 шт., переносной экран – 1 шт. Специализированная мебель: столы, стулья (26 посадочных мест).

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 СИБАЙСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
 ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины **Управление качеством** на **6** семестр
 (наименование дисциплины)

ОЧНАЯ

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	-
лекций	14
практических/ семинарских	18
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы/курсового проекта	-
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	39,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы/курсового проекта	-
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	-

Форма(ы) контроля:

Зачет – 6 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления	1	1		2	1-3 / 1-3	Вопросы для самоконтроля	Вопросы аудиторной работы, тест, доклады
2.	Тема 2. Оценка уровня качества продукции	1	1		2	1-3 / 1-3		
3.	Тема 3. Отечественный опыт управления качеством продукции	1	1		2	1-3 / 1-3		
4.	Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством	1	1		2	1-3 / 1-3		
5.	Тема 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000.	1	1		4	1-3 / 1-3		
6.	Тема 6. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000	1	1		4	1-3 / 1-3		
7.	Тема 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето	1	2		4	1-3 / 1-3		
8.	Тема 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ	1	2		4	1-3 / 1-3		
9.	Тема 9. Основы всеобщего управления качеством (TQM)	1	2		4	1-3 / 1-3		
10.	Тема 10. Стандартизация в управлении качеством продукции	1	2		4	1-3 / 1-3		
11.	Тема 11. Сертификация в управлении качеством продукции	2	2		4	1-3 / 1-3		
12.	Тема 12. Защита прав потребителей	2	2		3,8	1-3 / 1-3		
	Всего часов:	14	18		39,8			

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СИБАЙСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины **Управление качеством** на **6** семестр
(наименование дисциплины)

ОЧНО-ЗАОЧНАЯ

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	
практических/ семинарских	
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы/курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы/курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Форма (ы) контроля:

Зачет – 6 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления					1-3 / 1-3	Вопросы для самоконтроля	Вопросы аудиторной работы, тест, доклады
2.	Тема 2. Оценка уровня качества продукции					1-3 / 1-3		
3.	Тема 3. Отечественный опыт управления качеством продукции					1-3 / 1-3		
4.	Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством					1-3 / 1-3		
5.	Тема 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000.					1-3 / 1-3		
6.	Тема 6. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000					1-3 / 1-3		
7.	Тема 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето					1-3 / 1-3		
8.	Тема 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ					1-3 / 1-3		
9.	Тема 9. Основы всеобщего управления качеством (TQM)					1-3 / 1-3		
10.	Тема 10. Стандартизация в управлении качеством продукции					1-3 / 1-3		
11.	Тема 11. Сертификация в управлении качеством продукции					1-3 / 1-3		
12.	Тема 12. Защита прав потребителей					1-3 / 1-3		
	Всего часов:							

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СИБАЙСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины **Управление качеством** на **6** семестр
(наименование дисциплины)

ЗАОЧНАЯ

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	-
лекций	
практических/ семинарских	
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы/курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы/курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Форма (ы) контроля:

Зачет – 6 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления					1-3 / 1-3	Вопросы для самоконтроля	Вопросы аудиторной работы, тест, доклады
2.	Тема 2. Оценка уровня качества продукции					1-3 / 1-3		
3.	Тема 3. Отечественный опыт управления качеством продукции					1-3 / 1-3		
4.	Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством					1-3 / 1-3		
5.	Тема 5. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000.					1-3 / 1-3		
6.	Тема 6. Управление качеством на основе международного стандарта серии ИСО 9000					1-3 / 1-3		
7.	Тема 7. Методы определения показателей качества. Гистограмма. Диаграмма Парето					1-3 / 1-3		
8.	Тема 8. Методы определения показателей качества. Причинно-следственная диаграмма (схема Исикавы). ABC- анализ					1-3 / 1-3		
9.	Тема 9. Основы всеобщего управления качеством (TQM)					1-3 / 1-3		
10.	Тема 10. Стандартизация в управлении качеством продукции					1-3 / 1-3		
11.	Тема 11. Сертификация в управлении качеством продукции					1-3 / 1-3		
12.	Тема 12. Защита прав потребителей					1-3 / 1-3		
	Всего часов:							