

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 22.05.2025 14:13:59  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**  
**ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Факультет**

**Производственного менеджмента и маркетинга**

**Кафедра**

**Менеджмента в производственной сфере**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**"Проректор по УРиМС**

**Л.Н. Костина**

**25.03.2021 г.**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.26**

**"Основы управления качеством"**

**Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**Профиль "Маркетинг"**

Квалификация

*Академический бакалавр*

Форма обучения

*очная*

Общая трудоемкость

*2 ЗЕТ*

Донецк  
2021

Составитель:

*ст.препод.*

  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Папа-Дмитриева И.И.

Рецензент:

*канд.гос.упр, доцент*

  
\_\_\_\_\_  
Кретьова

Рабочая программа учебной дисциплины "Основы управления качеством" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Профиль "Маркетинг", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2021-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол от 04.02.2021 № 4

*Заведующий кафедрой:*

*канд.гос.упр., доцент Костина Л.Н.*

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента в производственной сфере

*Протокол от 02.02.2021 г. № 7*

*Председатель ПМК:*

*Старший преподаватель Епишенкова А.А.*

  
\_\_\_\_\_

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – формирование основных компетенций, связанных со способностью реализовывать процессы управления организациями различных организационно-правовых форм, решая задачи организационно-управленческой деятельности у будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством, принципами построения и функционирования систем управления качеством, стратегического планирования качества и умениями применения на практике методов управления качеством.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачей изучения дисциплины является формирование готовности решать профессиональную задачу организационно-управленческой деятельности - участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий на основе формирования профессиональной компетенции (ПК-7) - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.
------------------------	-------

1.3.1. Дисциплина "Основы управления качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Системы технологий

1.3.2. Дисциплина "Основы управления качеством" выступает опорой для следующих элементов:

Менеджмент производственный

Методы принятия управленческих решений

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-7 - знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

Знать:

<b>Уровень 1</b>	Термины и понятия дисциплины
<b>Уровень 2</b>	Особенности управления качеством на уровне предприятия
<b>Уровень 3</b>	Отечественный и международный опыт управления качеством

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	Описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества
<b>Уровень 2</b>	Оценивать уровень качества
<b>Уровень 3</b>	Выявлять факторы улучшения качества продукции

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	Методами управления качеством
<b>Уровень 2</b>	Навыками работы с источниками и критической литературой
<b>Уровень 3</b>	Навыками работы с источниками и критической литературой

**В результате освоения дисциплины "Основы управления качеством" обучающийся должен:**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- основную терминологию в сфере управления качеством;
	- особенности управления качеством на уровне предприятия;
	- отечественный и международный опыт управления качеством;
	- основы применения систем управления качеством;
	- взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции;
	- вопросы, связанные со стратегическим планированием качества.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества и оценивать ее уровень качества;
	- применять методы управления качеством;
	- применять инструменты анализа и статистического контроля качества;
	- выявлять факторы улучшения качества продукции и разрабатывать мероприятия по их
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>

	Владеть навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.

### 1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

#### *Промежуточная аттестация*

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Основы управления качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Основы управления качеством" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>			ПК-7			
Тема 1. Введение в управление качеством /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.3 Л3.5 Л3.1 Л3.4	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 1. Введение в управление качеством /Ср/	6	4	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.5 Л3.3 Л3.1	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	

Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 2. Качество. Его показатели и оценка /Ср/	6	4	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 3. Опыт управления качеством /Ср/	6	5	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3	0	

			ПК-7	Л3.5		
<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>			ПК-7			
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством. /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 4. Механизм и методы управления качеством /Ср/	6	5	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции. /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции /Ср/	6	5	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	

Раздел 3. Современные методы управления качеством			ПК-7			
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Лек/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества. /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование /Ср/	6	5	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3	0	

УП: 38.03.02-МП 2021-ОФ.plx

стр. 7

версии 2015 г. /Лек/			ПК-7	Л3.5		
Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 7. Концепция всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000 версии 2015 г. /Ср/	6	5	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015. /Лек/	6	2	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015. /Сем зан/	6	2	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015. /Ср/	6	5	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	
/Конс/	6	2	ПК-7	Л2.1Л3.1 Л3.3 Л3.5	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины:	
Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки). Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи. В частности, применяются: традиционные образовательные технологии в комбинации с технологиями мультимедийного и электронного обучения, инновационные методы.	
Виды технологий и методов, применяемых при изучении дисциплины:	
Вид технологии и/или метода	
Традиционные образовательные технологии	Технология объяснительно-иллюстративного обучения Технология балльно-рейтингового контроля
Комбинированные технологии	Технологии мультимедийного обучения (использование презентаций) Технологии электронного обучения (использование ресурсов ЭБС)
Инновационные методы	Имитационное моделирование

## РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А. В. Жадан	Основы управления качеством : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

УП: 38.03.02-МП 2021-ОФ.plx

стр. 8

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профили : «Менеджмент в производственной сфере», «Маркетинг», «Логистика», «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Менеджмент непромышленной сферы», «Управление международным бизнесом», «Управление малым бизнесом») очной / заочной форм обучения (118 с.)	
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. В. Жадан, А. П. Стехин, В. Н. Беленцов, И. В. Петрова, А. В. Кротова	Производственный менеджмент : учебное пособие (628 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2016
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Самогородская, М. И.	Управление стоимостью качества: учебное пособие (247 с.)	Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021
Л3.2	Дебердиева, Н. П., Межецкая, Т. А.	Менеджмент качества: учебник (196 с.)	Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020
Л3.3	Злобин, Э. В.	Внутренний аудит в системе менеджмента качества : учебное пособие (82 с.)	Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018
Л3.4	Колочева, В. В.	Управление качеством услуг: учебное пособие (99 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018

ЛЗ.5	Михеева, Е. Н., Сероштан, М. В.	Управление качеством : учебник (531 с.)	Москва : Дашков и К, 2017
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1			
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, виртуальная обучающая среда Moodle.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Используются следующие информационные технологии: – компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации; – электронные презентации; – электронный курс лекций; – электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь GoogleMeet – для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ГОУ ВПО «ДОНАУИГС». В качестве информационно справочной системы может быть использован Портал дистанционного обучения ДОНАУИГС <a href="https://elearn.donamra.ru/">https://elearn.donamra.ru/</a>			
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>			
Необходимое материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает: - наличие библиотечного фонда литературы по дисциплине (учебники и учебные пособия, журналы); - наличие аудиторий, пригодных в техническом и санитарно-эксплуатационном плане для проведения			

занятий, оснащенных необходимым мультимедийным оборудованием (проектор, экран), а также компьютерной техникой (компьютер/ноутбук), обеспечивающей, в том числе, возможность выхода в Интернет;

- наличие доступного для студента выхода в Интернет. При использовании электронных изданий для самостоятельной работы студент должен располагать рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемой дисциплины.

Для проведения тестирования по отдельным темам и разделам дисциплины используется раздаточный материал.

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

#### Контрольные вопросы для самоподготовки Р1.

1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции?
2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества?
3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества».
4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации).
5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества?
6. Дайте характеристику принципа построения и применения диаграммы Парето.
7. В чем заключается сущность и особенности построения и применение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы)?
8. В какой последовательности строят и для чего используют гистограмму как инструмент контроля качества?

#### Вопросы для самоконтроля Р2

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

#### Контрольные вопросы для самоподготовки Р3

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2005.
4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?
5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.
6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.
7. Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?
8. На каких принципах базируется концепция TQM?
9. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
10. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
11. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.?
12. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008?
13. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
14. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).
15. Назовите сущность, назначение и приведите примеры применения диаграммы разброса.

16. Охарактеризуйте принцип построения и применения контрольной карты.

#### **5.2. Темы письменных работ**

## Ориентировочный перечень тем рефератов

### Раздел 1. Качество и его оценка

#### Тема 1. Введение в управление качеством

1. Развитие причин, побудившие ученых и практиков к усилению внимания к проблеме повышения качества продукции.
2. Реализация комплексного (системного) подхода к управлению качеством.

#### Тема 2. Качество. Его показатели и оценка

1. Эволюция основной терминологии в сфере качества.
2. Эволюция методов оценки уровня качества.

#### Тема 3. Опыт управления качеством

1. Развитие зарубежного управления качеством.
2. Развитие отечественного управления качеством.

### Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством

#### Тема 4. Механизм и методы управления качеством

1. Современные механизмы управления качеством.
2. Эволюция методов управления качеством.

#### Тема 5. Методы контроля и анализа качества продукции

1. Совершенствование методов контроля качеством.
2. Развитие методов анализа качества продукции.

### Раздел 3. Современные методы управления качеством

#### Тема 6. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.

1. Качество как основная составляющая конкурентоспособности.

#### Тема 7. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

1. Основные инструменты реализации концепции Всеобщего управления качеством.
2. Эволюция международной стандартизации в сфере управления качеством

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы управления качеством" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

#### Виды текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок. Проводится как в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), так и в форме письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы (индивидуальные задания и рефераты).

Текущий контроль проводится на семинарских занятиях, преподавателем, который их проводит. Задания могут быть предъявлены студенту, как в письменной, так и устной форме. Собирает, обрабатывает и предъявляет результаты оценивания преподаватель, проводящий семинарские занятия.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и позволяет оценить уровень

сформированности компетенций в целом по дисциплине. Может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГОУ ВПО «ДонАУиГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики».

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Основы управления качеством»**

**Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**профиль «Маркетинг»**

**Разработчик: Папа-Дмитриева И.И., старший преподаватель кафедры менеджмента в производственной сфере**

**Кафедра: Менеджмент в производственной сфере**

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Основы управления качеством» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки бакалавров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося (УК-7), формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Основы управления качеством» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

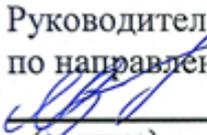
Рецензент:  
канд.гос.упр., доцент

МП  
04.02.2021



А.В. Кретова

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП ВО  
по направлению подготовки  
  
В. Ю. Лунина  
(подпись) (инициалы, фамилия)  
25 марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
менеджмента в производственной  
сфере  
  
А.В.Жадан  
(подпись) (инициалы, фамилия)  
25.03.2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

«Основы управление качеством»

Направление подготовки	38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль	«Маркетинг»
Квалификация	<i>БАКАЛАВР</i>
Форма обучения	очная
Год начала подготовки по учебному плану	2021
Составитель	старший преподаватель Папа-Дмитриева И.И.

Рассмотрено  
на заседании ПМК кафедры  
«Менеджмент производственный»  
Протокол № 7 от 02.02.2021 г.

Одобрено на заседании кафедры  
и рекомендовано к утверждению  
Протокол № 4 от 04.02.2021 г.

г. Донецк  
2021

Фонд оценочных средств дисциплины «Основы управления качеством» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ профиль «Маркетинг» очной формы обучения.

Разработчик: старший преподаватель Папа-Дмитриева И.И.

ФОС рассмотрен на заседании  
ПМК кафедры «Менеджмент производственный»  
Протокол заседания ПМК от 04.02.2021 г. №7

Председатель ПМК

—  — А.А. Епишенкова

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры менеджмента в производственной сфере  
Протокол заседания кафедры от 04.02.2021 г. № 4

Заведующий кафедрой

—  — А.В. Жадан  
(подпись)

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине «Основы управления качеством»**

**1.1. Основные сведения об учебной дисциплине**

Таблица 1

*Характеристика учебной дисциплины*

Образовательная программа	<i>БАКАЛАВРИАТ</i>
Направление подготовки	38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль	«Маркетинг»
Количество разделов учебной дисциплины	3
Часть образовательной программы	Б1.В.28
Формы текущего контроля	Опрос. Реферат. Тестовые задания. Ситуационные задания. Индивидуальные задания.
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	2
Семестр	2
<b><i>Общая трудоемкость (академ. часов)</i></b>	72
<b><i>Аудиторная работа:</i></b>	34
Лекционные занятия	16
Семинарские занятия	16
Консультации	2
<b>Самостоятельная работа</b>	38
<b>Контроль</b>	-
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет

## 1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
1	2	3	4
ПК-7	знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	<b>Знать:</b>	
		Термины и понятия дисциплины	ПК-7 З-1
		Особенности управления качеством на уровне предприятия	ПК-7 З-2
		Отечественный и международный опыт управления качеством	ПК-7 З-3
		<b>Уметь:</b>	
		Описывать продукцию (процесс, систему) набором показателей качества	ПК-7 У-1
		Оценивать уровень качества	ПК-7 У-2
		Выявлять факторы улучшения качества продукции	ПК-7 У-3
		<b>Владеть навыками:</b>	
		Методами управления качеством	ПК-7 В-1
		Навыками работы с источниками и критической литературой	ПК-7 В-2
		Навыками работы с источниками и критической литературой	ПК-7 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
<b>Раздел 1. Качество и его оценка</b>				
1.	Тема 1.1 Общие основы управления качеством.	2	ПК-7 З-1	Устные опросы, рефераты, ситуационное задание, индивидуальное задание.
2.	Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).	2	ПК-7 З-2	Устные опросы, рефераты.
3.	Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.	2	ПК-7 З-3	Устные опросы, беседы, рефераты. контроль знаний раздела 1.

<b>Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством</b>				
4.	Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».	2	ПК-7 В-1	Устные опросы, рефераты, тестовые задания,
5.	Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.	2	ПК-7 В-3	Устные опросы, рефераты, индивидуальное задание. контроль знаний раздела 2.
<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>				
6.	Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.	2	ПК-7 У-2	Устные опросы, беседы, рефераты.
7.	Тема 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.	2	ПК-7 У-3	Устные опросы, рефераты, тестовые задания, ситуационное задание,
8	Тема 8. Стандарты серии ISO 9000 версии 2015.	6	ПК-7 У-3	Устные опросы, рефераты, тестовые задания, ситуационное задание, контроль знаний раздела 3.

### **1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.**

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы	ECTS	
1	2	3	4	5	6
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	<b>Отлично</b>	<b>90-100</b>	<b>A</b>	Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все
Умеет	- описывать объекты показателями качества;				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.</li> </ul>				<p>предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному</p>
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</li> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Хорошо</b>	<b>75-89</b>	<b>С/В</b>	<p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению</li> </ul>				

	изменений к требованиям к качеству продукции.				минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</li> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>60-74</b>	<b>E/D</b>	Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.</li> </ul>				
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления</li> </ul>				

	<p>качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию в сфере качества;</li> <li>- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества;</li> <li>- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;</li> <li>- требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.</li> </ul>	<b>Неудовлетворительно</b>	<b>0-59</b>	<b>F/ Fx</b>	<p>Теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному</p>
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать объекты показателями качества;</li> <li>- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;</li> <li>- разрабатывать программы обеспечения качества продукции;</li> <li>- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;</li> <li>- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.</li> </ul>				
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работы с источниками и критической литературой;</li> <li>- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;</li> <li>- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством;</li> <li>- обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.</li> </ul>				

## РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

#### Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности

Сумма баллов по разделу	Раздел 1			Раздел 2		Раздел 3			Доклад/сообщение	Научная работа	Сумма баллов за дисциплину
	Темы	Т.1	Т.2	Т.3	Т.4	Т.5	Т.6	Т.7			
Виды работ: Лекции Семинарские занятия: - <i>Ситуационные задания</i> - <i>Расчетные задачи</i> - <i>Практические задания</i>	5			Контроль знаний раздела учебной дисциплины	5	5	Контроль знаний раздела учебной дисциплины	5	5	5	Контроль знаний раздела учебной дисциплины
		5	5								
	15					10			15		
Сумма баллов	15			10	10		10	15		10	100

### 2.1. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

#### 2.1.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

**5 баллов(отлично)** - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**4 балла (хорошо)** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**2-3 балла (удовлетворительно)** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**0-1 балл (неудовлетворительно)**– ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
1	2
<b>РАЗДЕЛ 1. Качество и его оценка</b>	
<b>Тема 1.1. Введение в управление качеством</b>	1.Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества? 2.Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000? 3.Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «Основы управления качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.

	<p>4.Что понимают под термином «показатель качества продукции»?</p> <p>5.Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.</p> <p>6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.</p> <p>7.В чем заключается системный подход к управлению качеством?</p> <p>8. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы можете назвать?</p> <p>9.Одинаков ли характер изменения эффекта и затрат при росте уровня качества?</p> <p>10.В чем сущность оптимального уровня качества?</p> <p>11.Какие действия необходимо принимать, для того чтобы значение оптимального уровня качества возрастало?</p>
<p><b>Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка</b></p>	<p>1.Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?</p> <p>2.В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?</p> <p>3. Прокомментируйте концептуальную модель удовлетворенности потребителей.</p> <p>4. Какие действия для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей организация должна осуществить?</p> <p>5. Что должна учитывать организация при определении ожиданий потребителей?</p> <p>6.Какие методы сбора данных Вы можете назвать?</p> <p>7.Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?</p>
<p><b>Тема 2.3. Опыт управления качеством</b></p>	<p>1. Какие инструменты реализации концепции TQM Вы можете назвать и в чем их сущность?</p> <p>2. В чем заключается цель и задачи деятельности кружков качества?</p> <p>3. Какова максимальная и оптимальная численность членов кружка качества?</p> <p>4. Какие основные направления деятельности кружков качества Вы можете назвать?</p> <p>5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?</p> <p>4. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2015?</p> <p>5. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?</p> <p>6. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).</p>

<b>РАЗДЕЛ 2. Общие подходы к управлению качеством</b>	
<b>Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?</li> <li>2. Назовите основные составляющие концепции TQM.</li> <li>3. На каких принципах базируется концепция TQM?</li> <li>4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?</li> <li>5. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?</li> </ol>
<b>Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Является ли элемент «контроль» элементом механизма управления качеством?</li> <li>2. Какие виды контроля Вы знаете?</li> <li>3. Какие методы управления качеством Вы знаете?</li> <li>4. В чем содержание групп методов управления качеством?</li> <li>5. Какие этапы входят в цикл PDCA и в чем их содержание?</li> </ol>
<b>Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие инструменты реализации концепции TQM Вы можете назвать и в чем их сущность?</li> <li>2. В чем заключается цель и задачи деятельности кружков качества?</li> <li>3. Какова максимальная и оптимальная численность членов кружка качества?</li> <li>4. Какие основные направления деятельности кружков качества Вы можете назвать?</li> </ol>
<b>Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается сущность концепции управления качеством «Шесть сигм»?</li> <li>2. Охарактеризуйте принципы концепции управления качеством «Шесть сигм».</li> <li>3. Для чего предназначена маршрутная карта в концепции управления качеством «Шесть сигм»?</li> <li>4. Какие критерии оценки стабильности («бездефектности») процессов заложены в концепции управления качеством «Шесть сигм»?</li> <li>5. Какие этапы внедрения концепции «Шесть сигм» в деятельность организации Вы можете назвать?</li> </ol>
<b>РАЗДЕЛ 3. Современные методы управления качеством</b>	
<b>Тема 3.1 Качество и конкурентоспособность</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?</li> <li>2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?</li> <li>3. Охарактеризуйте методы оценки уровня качества продукции.</li> <li>4. В чем сущность расчета показателя конкурентоспособности продукции?</li> <li>5. В чем проявляется социально-экономическая эффективность повышения уровня качества и конкурентоспособности продукции, изготавливаемой предприятием?</li> </ol>

<p><b>Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Укажите, что общее и в чем различие понятий «Основы управления качеством» и «обеспечение качества»?</li> <li>2. Из каких укрупненных этапов состоит процесс обеспечения качества?</li> <li>3. Что такое программа обеспечения качества?</li> <li>4. В чем заключаются цель и задачи реализации программы обеспечения качества?</li> <li>5. Какие разделы рекомендуется отражать в содержании программ обеспечения качества?</li> <li>6. В чем заключается сущность подхода к построению матрицы для определения состава мероприятий при разработке программы обеспечения качества?</li> </ol>
<p><b>Тема 3.3. Стандарты серии ИСО 9000 версии 2015.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?</li> <li>2. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2015?</li> <li>3. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?</li> <li>4. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).</li> </ol>

## 2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной дисциплины проводится тестирование.

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом - правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале:

<b>Баллы</b>	<b>% правильных ответов</b>	<b>Оценка (государственная)</b>
8-10	76-100	Отлично
5-7	51-75	Хорошо
3-6	25-50	Удовлетворительно
0-2	менее 25	Неудовлетворительно

## ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ РАЗДЕЛА

(выберите 1 правильный ответ)

### Раздел 1. Методы управления качеством

1. Качество (quality) это:

- А). Соответствие совокупности присущих характеристик объекта требованиям нормативных документов.
- В). Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта сформулированным потребностям.
- С). Совокупность параметров, признаков и условных характеристик качества.
- Д). Все ответы верные.
2. Вид продукции - телевизор. Укажите, к какой группе показателей качества относится показатель "Количество программ, которые принимает телевизор - 50".
- А). Показатели надежности.
- В). Показатели технологичности.
- С). Показатели назначения.
- Д). Показатели безопасности
3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?
- А). Предупредительность.
- В). Избыточность.
- С). Простота.
- Д). Все ответы не верные.
4. Должен ли руководитель организации быть инициатором изучения проблем, которые относятся к управлению качеством и деятельности кружков качества.
- А). Нет.
- В). Да.
- С). В исключительных случаях.
- Д). Все ответы не верные.
5. На какие действия должна быть направленная деятельность при реализации концепции "Шесть сигм"?
- А). Усовершенствование контроля качества.
- В). Усовершенствование процессов.
- С). Усовершенствование сбытовой деятельности.
- Д). Все ответы верные.

## **Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции**

1. Назовите главную цель системы обеспечения качества.
- А). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на определенном этапе ее производства.
- В). Обеспечить требуемый уровень качества и поддерживать его в течение всего периода изготовления продукции.
- С). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на стадии ее разработки.
- Д). Все ответы не верные.
2. Программа обеспечения качества – это...
- А). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, ресурсы и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект или продукцию.
- В). Документ, определяющий конкретные действия в области качества и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект

или продукцию.

С). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, направленные на повышение качества конкретного проекта или продукции.

Д). Все ответы не верные.

**3.** Программа обеспечения качества должна периодически проверяться на...

А). адекватность квалификации персонала требованиям.

В). адекватность производственных процессов и процессов сбора информации.

С). адекватность мотивирующих действий «Положению о поощрениях и наказаниях» организации.

Д). Все ответы верные.

**4.** Структура приоритетов конкурентоспособности продукции, по оценке, приводимой проф. Р.А.Фатхутдиновым, следующая:

А). Качество продукции - 4; цена продукции - 3; затраты в сфере потребления (эксплуатации) - 2; качество сервиса - 1.

В). Цена продукции - 4; качество продукции - 3; затраты в сфере потребления (эксплуатации) - 2; качество сервиса - 1.

С). Качество продукции - 4; затраты в сфере потребления (эксплуатации) - 3; цена продукции - 2; качество сервиса - 1.

Д). Все ответы не верные.

**5.** Что позволяет организации учет степени удовлетворенности потребителей?

А). Снижать цену на свою продукцию.

В). Получать дополнительную прибыль.

С). Улучшать отношения с местными органами самоуправления.

Д). Все ответы не верные.

### **2.3 Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий**

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
	существенные факты
1	Ответы неверные или отсутствуют

## СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

### *Ситуационное задание к теме 1. Общие основы управления качеством.*

**Описание ситуации.** Разрабатывая мероприятия по комплексному управлению качеством на стадии «Маркетинговые исследования рынка и выяснение потребностей потребителей» какие мероприятия Вы включите в их состав?

#### **Контрольные вопросы.**

1. В чем суть комплексного управления качеством?
2. На каких этапах жизненного цикла продукции необходимо использовать комплексный подход управлению качеством?

### *Ситуационное задание к теме 7. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.*

**Описание ситуации.** На основе мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности Вы получили данные. Сформулируйте порядок внедрения изменений в требования к качеству продукции.

#### **Контрольные вопросы.**

1. Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?
2. В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?
3. Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?

### **2.4. Рекомендации по оцениванию рефератов, докладов, сообщений**

Максимальное количество баллов	Критерии
10	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

8	<p>Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки.</p> <p>Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.</p>
6	<p>Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.</p>
4	<p>Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..</p>

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

### **Раздел 1. Методы управления качеством**

#### **Тема 1.1. Общие основы управления качеством.**

1.1. Сущность системного подхода к управлению качеством и его реализация на практике.

1.2. Сущность оптимального уровня качества и его реализация на практике.

#### **Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).**

2.1. Развитие принципов концепции TQM в историческом аспекте.

2.2. Механизм и методы управления качеством в условиях организации. Цикл PDCA.

#### **Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.**

3.1. Цель, принципы и организация функционирования кружков качества.

3.2. Цель, принципы и организация функционирования систем качества на базе стандартов ISO серии 9000. Результаты внедрения систем качества в организациях.

#### **Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».**

4.1. Цель и принципы концепции «Шесть сигм».

4.2. Возможности развития дорожной карты совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».

4.3. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

### **Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции**

#### **Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.**

5.1.Цель и задачи реализации программ обеспечения качества в организации..

5.2.Разработка программ обеспечения качества в организации.

**Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.**

6.1.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.

6.2.Развитие методов оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

**Тема 2.3.Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.**

7.1.Организация мониторинга потребностей потребителей продукции организации и степени их удовлетворенности.

7.2.Внедрение изменений в требования к качеству продукции в условиях организации.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)**

№ п/п	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
<b>Раздел 1. Методы управления качеством</b>		
<b>Тема 1.Введение в основы управления качеством</b>		
1	Основные термины в сфере управления качеством	ПК-7 З-1, ПК-7 В-1,
2	Виды и система показателей качества	ПК-7 У-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
3	Системный подход к управлению качеством	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
4	Понятие об оптимальном уровне качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
<b>Тема 2. Качество. Его показатели.</b>		
5	Энергоемкость	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
6	Материалоемкость	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
<b>Тема 3. Опыт управления качеством</b>		
7	Принципы концепции TQM.	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
8	Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
<b>Раздел 2. Общие подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности продукции</b>		
<b>Тема 4.Методы (инструменты) реализации концепции TQM.</b>		
9	Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
10	Семь простых инструментов качества. Кружки качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
11	Стандарты ISO серии 9000	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
<b>Тема 5.Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».</b>		
12	Принципы концепции «Шесть сигм»	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
13	Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
14	Реализация концепции «Шесть сигм» в организации	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3

<b>Раздел 3. Современные методы управления качеством</b>		
<b>Тема 3.1 Качество и конкурентоспособность</b>		
15	Цель и задачи реализации программ обеспечения качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
16	Разработка программ обеспечения качества	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
<b>Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством.</b>		
17	Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции	ПК-7 З-1, ПК-7 В-1, ПК-7 В-2
18	Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции	ПК-7 З-2, ПК-7 З-3, ПК-7 У-2, ПК-7 У-3, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
<b>Тема 3.3. Стандарты серии ИСО 9000 версии 2015.</b>		
19	Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3
20	Внедрение изменений в требования к качеству продукции	ПК-7 З-1, ПК-7 В-2, ПК-7 В-3

## **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

### **Раздел 1. Методы управления качеством**

#### **Тема 1.1. Общие основы управления качеством.**

1. Основные термины в сфере управления качеством.
2. Виды и система показателей качества.
3. Системный подход к управлению качеством.
4. Понятие об оптимальном уровне качества.

#### **Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).**

1. Принципы концепции TQM.
2. Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA.

#### **Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM.**

1. Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM.
2. Семь простых инструментов качества.
3. Кружки качества.
4. Стандарты ISO серии 9000.

#### **Тема 1.4. Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».**

1. Принципы концепции «Шесть сигм».
2. Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».
3. Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

### **Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции**

#### **Тема 2.1. Разработка программ обеспечения качества.**

1. Цель и задачи реализации программ обеспечения качества.
2. Разработка программ обеспечения качества.

#### **Тема 2.2. Качество и конкурентоспособность продукции.**

1. Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.
2. Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

#### **Тема 2.3. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.**

1. Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их

удовлетворенности.

2. Внедрение изменений в требования к качеству продукции.

### **Раздел 3. Современные методы управления качеством**

1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?

2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?

3. Охарактеризуйте методы оценки уровня качества продукции.

4. В чем сущность расчета показателя конкурентоспособности продукции?

5. В чем проявляется социально-экономическая эффективность повышения уровня качества и конкурентоспособности продукции, изготавливаемой предприятием?