

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 16.05.2026 12:47:58
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.19 Управление качеством в международном бизнесе
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Организационно-правовое регулирование международного бизнеса
(наименование образовательной программы)

очно-заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

*Удовиченко Кристина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент
кафедры экономики предприятия*

Заведующий кафедрой:

*Беганская Ирина Юрьевна, д-р экон.наук, доцент, заведующий
кафедрой менеджмента внешнеэкономической деятельности*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.19 Управление качеством в международном бизнесе одобрена на заседании кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности

протокол № 12 от «10» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.19 Управление качеством в международном бизнесе обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/02.6 Документарное сопровождение внешнеторгового контракта 08.039 «Специалист по внешнеэкономической деятельности» утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.06.2019 года № 409н	ПК-1	Осуществляет документальное сопровождение внешнеторгового контракта	ПК-1.1	Формирует реестр документации по внешнеторговому контракту	ПК-1.1. 3-1 Знает: Правила оформления документации по внешнеторговому контракту. ПК-1.1. 3-2 Знает: Порядок документооборота в организации ПК-1.1. 3-7 Знает: Правила пожарной безопасности ПК-1.1. У-1 Умеет: Оформлять документацию по внешнеэкономической деятельности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и международных актов
			ПК-1.4	Осуществляет формирование дел и сдачу в архив документации по внешнеторговому контракту	ПК-1.4 3-1 Знает: Маркетинг и особенности ценообразования ПК-1.4. У-1 Умеет: Использовать вычислительную, копировальную, вспомогательную технику и различные виды телекоммуникационной связи ПК-1.4. У-2 Умеет: Вести базы данных документации по внешнеторговому контракту
			ПК-1.5	Составляет и оформляет отчеты по результатам проверок документации	ПК-1.5. 3-1 Знает: Нормативные правовые акты, регламентирующие внешнеэкономическую деятельность ПК-1.5. 3-2 Знает: Стандарты и

				по внешнеторгово му контракту	требования внешних рынков к продукции ПК-1.5. 3-5 Знает: Требования охраны труда
--	--	--	--	-------------------------------------	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 45 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак.час на лекции и 20 ак.час на практические занятия. 99 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.01.19 Управление качеством в международном бизнесе во 2-м семестре 4-го курса после изучения дисциплин:

3.Содержание и структура дисциплины

3.1.Структура дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр		СРэк	СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Раздел 1. Теоретико-методологические основы управления качеством в международном бизнесе															
Тема 1.1	Эволюция и концепции качества в глобальной экономике	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.2	Международные стандарты качества и системы менеджмента	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.3	Национальные модели	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос, Доклад,

	управления качеством													Тестирование, Контрольное задание
Раздел 2. Инструменты и методы управления качеством в международной деятельности														
Тема 2.1	Инструменты контроля качества в цепях международн ых поставок	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	10	Устный опрос, Доклад, Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.2	Управление качеством в транснацион альных корпорациях и офшоринг	17	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	13	Устный опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.3	Экономика качества (COQ, PPM, бережливое производство)	16	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	12	Устный опрос, Тестирование, Контрольное задание
Раздел 3. Аудит, риски и цифровая трансформация качества в международном бизнесе														
Тема 3.1	Международ ный аудит качества и подготовка к инспекциям	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	Устный опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.2	Репутационн ые и юридические риски: отзывы	16	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	12	Устный опрос, Тестирование, Контрольное задание

	продукции, кросс-культурные аспекты													
Тема 3.3	Цифровые технологии в управлении качеством	18	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	12	
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Зачет с оценкой
Итого		144	16	0	0	20	0	0	0	9	0	0	99	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 1.1 Эволюция и концепции качества в глобальной экономике ПК-1.1, ПК-1.5

Понятие качества в международном бизнесе. Подходы к управлению качеством: контроль качества (QC), обеспечение качества (QA), всеобщее управление качеством (TQM). Эволюция качества как фактора конкурентоспособности на глобальных рынках. Связь качества с ESG-повесткой и устойчивым развитием. Глобальные тренды: Industry 4.0 и качество.

Тема 1.2 Международные стандарты качества и системы менеджмента ПК-1.1, ПК-1.5

Семейство стандартов ISO 9000: принципы, структура, процессный подход. Отраслевые стандарты: ISO 22000 (пищевая безопасность), IATF 16949 (автомобилестроение), AS9100 (авиакосмос). Экологические стандарты ISO 14000. Стандарты социальной ответственности SA 8000. Сертификация и аккредитация в международной торговле.

Тема 1.3 Национальные модели управления качеством ПК-1.1, ПК-1.5

Японская модель: «Кайдзен», кружки качества, Just-in-Time (JIT), TPS. Американская модель: Шесть сигм (Six Sigma), модель совершенства Малкольма Болдриджа. Европейская модель: EFQM, немецкая школа «точности и надежности». Кросс-культурный анализ применения моделей в разных странах.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1 Инструменты контроля качества в цепях международных поставок ПК-1.1, ПК-1.4

Входной контроль и работа с иностранными субподрядчиками. Выбор и аудит поставщиков за рубежом (on-site audit). Семь инструментов контроля качества (диаграмма Парето, контрольные карты Шухарта и др.). Метод FMEA (анализ видов и последствий отказов) в глобальных цепях поставок.

Тема 2.2 Управление качеством в транснациональных корпорациях и офшоринг ПК-1.1, ПК-1.4

Проблемы переноса культуры качества в зарубежные филиалы ТНК. Эффект «рассеивания компетенций». Управление качеством при аутсорсинге и офшоринге. Практика создания единых центров качества в ТНК.

Тема 2.3 Экономика качества (COQ, PPM, бережливое производство) ПК-1.1, ПК-1.4

Метрики качества: PPM (дефектов на миллион), DPU, DPMO. Стоимость качества (COQ): предупредительные затраты, оценочные затраты, затраты на внутренние и внешние дефекты. Бережливое производство (Lean): картирование потока создания ценности, 5S, Канбан. Бенчмаркинг по регионам мира.

РАЗДЕЛ 3. АУДИТ, РИСКИ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАЧЕСТВА В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 3.1 Международный аудит качества и подготовка к инспекциям ПК-1.4, ПК-1.5

Виды аудитов: внутренний, внешний, аудит второй/третьей стороны. Подготовка к международным инспекциям: требования FDA (США), CE (Европа), CCC (Китай), EAC (ЕАЭС). Роль уполномоченных представителей по качеству. Кросс-культурные особенности прохождения аудитов.

Тема 3.2 Репутационные и юридические риски: отзывы продукции, кросс-культурные аспекты ПК-1.4, ПК-1.5

Механизмы глобального отзыва продукции (product recall). Кейсы Toyota, Samsung, Boeing. Управление рисками в международных контрактах: гарантии качества, штрафы, арбитраж. Влияние культурных различий на восприятие дефектов и рекламаций.

Тема 3.3 Цифровые технологии в управлении качеством ПК-1.4, ПК-1.5

Применение блокчейна для отслеживания качества и подлинности в глобальных цепях поставок. Промышленный интернет вещей (IIoT) для мониторинга параметров в реальном времени. Предиктивная аналитика и машинное обучение для прогнозирования брака. Цифровые двойники (digital twins) качества.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.19 Управление качеством в международном бизнесе входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74			Удовлетворительно	D
60-69	E			P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.19 Управление качеством в международном бизнесе используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование, контрольное задание.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля				КЗР
	УО	ТЗ	КЗ	Д	
P-1. / Т-1.1.	3			3	10
P-1. / Т-1.2.	3	3		3	
P-1. / Т-1.3.	3		5	3	
P-2. / Т-2.1.	3			3	
P-2. / Т-2.2.	3	3		3	10
P-2. / Т-2.3.	3		5	3	
P-3. / Т-3.1.	3			3	

Р-3. / Т-3.2.	3	3		3	
Р-3. / Т-3.3.	3		5	3	
Итого: 1006	27	9	15	27	20

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

КЗР – контрольные задания по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Баллы	Описание критерия
2	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
1	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
0,5	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0,5	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0,5	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	4	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Баллы	Описание критерия	
3	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.

2	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Баллы	Описание критерия
3	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
2	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
1	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 1.1 Эволюция и концепции качества в глобальной экономике ПК-1.1, ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Охарактеризуйте основные этапы эволюции подходов к управлению качеством в XX–XXI веках. В чем принципиальное отличие концепции TQM (Всеобщего управления качеством) от предыдущих этапов (инспекция и контроль качества)?

Вопрос 2. Объясните, как современная ESG-повестка (Environmental, Social, Governance) трансформирует понимание «качества» в международном бизнесе. Приведите не менее двух конкретных требований к экспортерам, связанных с устойчивым развитием.

Вопрос 3. Компания-поставщик автокомпонентов из России планирует выйти на рынок Германии с продукцией среднего ценового сегмента. Конкуренты уже используют концепцию «Шесть сигм» (Six Sigma) и принципы «Кайдзен». Какие две ключевые рекомендации по управлению качеством вы дадите этой компании для повышения конкурентоспособности на глобальном рынке? Обоснуйте каждую рекомендацию.

Доклад.

Тематика докладов:

1. От инспекции к предиктивному качеству: эволюция подходов в глобальном бизнесе.

2. Сравнительный анализ национальных философий качества: японская модель «Кайдзен» против американской «Шесть сигм» в международных корпорациях.

3. Эволюция ISO серии 9000 и её влияние на международную торговлю и унификацию требований к качеству.

4. Как ESG (Environmental, Social, Governance) меняет понятие качества: экологические и социальные требования как новые параметры конкуренции на глобальных рынках.

5. Парадоксы глобального качества: как культурные различия влияют на восприятие дефектов и способы управления ошибками в ТНК

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 1.2 Международные стандарты качества и системы менеджмента ПК-1.1, ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Опишите структуру и логику цикла PDCA (Plan-Do-Check-Act) применительно к системе менеджмента качества ISO 9001:2015. Как каждый из этапов этого цикла реализуется в практике международной компании?

Вопрос 2. Назовите семь принципов менеджмента качества, на которых базируется стандарт ISO 9001:2015. Перечислите любые три из них.

Вопрос 3. Какие три международных стандарта системы менеджмента помимо ISO 9001 вы знаете? Укажите их полное название и область

применения (например, для какой отрасли или сферы деятельности они предназначены).

Доклад.

Тематика докладов:

1. Что такое ISO 9001 и зачем он нужен компаниям: простое объяснение.
2. Сравнение двух «зелёных» стандартов: ISO 14001 и ISO 50001 (экология и энергоэффективность).
3. Самые популярные отраслевые стандарты качества: IATF 16949 (авто), ISO 22000 (еда), ISO 13485 (медицина).
4. Как проходит сертификация по ISO 9001: этапы, документы, стоимость (на примере условной компании).
5. Интегрированная система менеджмента (ИСМ): как соединить качество, экологию и безопасность в одной компании.

Тестовые задания:

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как расшифровывается аббревиатура ISO?

- a) International Standards Organization;
- б) International Organization for Standardization;
- в) International Standardization Office;
- г) International System of Operations.

Какой стандарт семейства ISO 9000 содержит требования к системе менеджмента качества и используется для сертификации организаций?

- a) ISO 9000;
- б) ISO 9001;
- в) ISO 9004;
- г) ISO 19011.

Какая концепция лежит в основе всех современных стандартов ISO на системы менеджмента (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001)?

- a) Шесть сигм (Six Sigma);
- б) Бережливое производство (Lean);
- в) Цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act);
- г) Методология Agile.

Какой из перечисленных стандартов предназначен для автомобильной

промышленности и считается отраслевой версией ISO 9001?

- а) ISO 22000;
- б) ISO 13485;
- в) IATF 16949;
- г) AS 9100.

Является ли обязательной сертификация системы менеджмента качества по ISO 9001 для экспорта продукции из России в Европейский Союз?

- а) да, без сертификата ISO 9001 запрещён ввоз на территорию ЕС;
- б) нет, это добровольный стандарт, но покупатели могут требовать его;
- в) да, но только для продуктов питания и лекарств;
- г) нет, и европейские компании никогда не требуют этот сертификат.

Сколько принципов менеджмента качества заложено в основу стандарта ISO 9001:2015?

- а) 5;
- б) 7;
- в) 8;
- г) 14.

Тема 1.3 Национальные модели управления качеством ПК-1.1, ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Назовите три страны, которые являются «родиной» классических национальных моделей управления качеством. Какая модель связана с каждой из этих стран?

Вопрос 2. Что означает японский термин «Кайдзен» (Kaizen) в контексте управления качеством? Дайте простое определение.

Вопрос 3. Какой инструмент управления качеством был разработан в компании Motorola в США и широко используется по всему миру? Назовите этот метод и его главную цель (допустимый уровень дефектности).

Вопрос 4. В чём заключается главная особенность немецкой модели управления качеством? Какие отрасли промышленности Германии наиболее известны благодаря этой модели?

Вопрос 5. Что такое модель EFQM и как она связана с европейским подходом к качеству? Чем EFQM отличается от японской модели «Кайдзен» (назовите одно главное отличие)?

Доклад.

Тематика докладов:

1. Японская модель качества: что такое «Кайдзен» простыми словами.
2. Американская модель качества: метод «Шесть сигм» (Six Sigma) для начинающих.
3. Немецкая модель качества: почему «сделано в Германии» — знак надёжности.

4. Что общего и разного у японской и американской моделей качества.
5. Премия Малкольма Болдриджа: американская награда за качество.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Контрольное задание:

Задание 1. Компания из РФ экспортирует автокомпоненты в Германию. Покупатель требует наличие сертификата IATF 16949. Объясните, чем этот стандарт отличается от ISO 9001. Опишите план действий для получения сертификата (минимум 3 шага).

Задание 2. Российская компания «ТехноСталь» производит металлические крепёжные изделия (болты, гайки, шайбы) для строительной отрасли. В настоящее время компания работает только на внутреннем рынке и не имеет сертифицированной системы менеджмента качества.

Руководство компании приняло решение выйти на внешние рынки. Рассматриваются два направления:

Поставки автокомпонентов на сборочный завод Hyundai в Санкт-Петербурге (требования головной компании в Южной Корее).

Экспорт строительного крепежа в страны Европейского Союза.

Необходимо:

Для каждого из двух направлений экспорта укажите, какой стандарт (или система стандартов) в области качества потребуется внедрить и сертифицировать. Назовите стандарт полностью (с аббревиатурой и цифровым обозначением).

Поясните, чем отличается требование к системе менеджмента качества для поставок в автомобильную промышленность от требования для обычного промышленного экспорта в ЕС (назовите два отличия).

Какие документы по качеству компания должна будет предъявить заказчику (Hyundai или европейскому дистрибьютору) для подтверждения соответствия? Назовите не менее трёх документов.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1 Инструменты контроля качества в цепях международных поставок ПК-1.1, ПК-1.4

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое «входной контроль качества» (входящий контроль) в международной цепочке поставок? Для чего он нужен?

Вопрос 2. Опишите, что такое «контрольный листок» (check sheet) в контексте контроля качества поставок. Приведите пример, как его можно использовать при приёмке партии импортных деталей.

Вопрос 3. Что такое «жёсткая» и «мягкая» позиция покупателя при обнаружении некачественной партии от иностранного поставщика? Кратко поясните разницу.

Вопрос 4. Что такое «диаграмма Парето» и как её можно использовать при анализе рекламаций от иностранных покупателей? С каким «правилом» она связана?

Вопрос 5. Кто обычно проводит инспекцию качества на стороне поставщика в международной цепочке поставок? Назовите две возможные схемы организации инспекции.

Доклад.

Тематика докладов:

1. Контрольный листок (Check Sheet): самый простой инструмент сбора данных о дефектах.

2. Диаграмма Парето: как найти главные проблемы у иностранного поставщика.

3. Инспекция третьей стороной: как проверить поставщика, не летая в другую страну.

4. Жёсткая и мягкая позиция покупателя при обнаружении брака у иностранного поставщика

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 2.2 Управление качеством в транснациональных корпорациях и офшоринг ПК-1.1, ПК-1.4

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое «транснациональная корпорация» (ТНК) в контексте управления качеством? Приведите два примера известных ТНК.

Вопрос 2. Какая главная проблема управления качеством возникает у ТНК, когда она открывает завод в другой стране (например, переносит производство из Японии во Вьетнам)? Назовите одну-две основные причины этой проблемы.

Вопрос 3. Что означает термин «офшоринг» (offshoring) в международном бизнесе? Чем офшоринг отличается от обычной закупки у иностранного поставщика (импорта)?

Вопрос 4. Назовите два способа, с помощью которых ТНК может поддерживать одинаковый уровень качества на своих заводах в разных странах мира (например, в Германии, Китае и Мексике).

Вопрос 5. В чём суть «эффекта рассеивания компетенций» (dissipation of competencies) при офшоринге? Приведите простой пример из любой отрасли.

Тестовые задания:

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое транснациональная корпорация (ТНК)?

а) компания, которая продаёт свои товары в нескольких странах через дистрибьюторов;

б) компания, которая владеет производственными филиалами в нескольких странах и управляет ими из единого центра;

в) компания, которая импортирует сырьё из одной страны и экспортирует готовую продукцию в другую;

г) компания, которая работает только на внутреннем рынке, но закупает компоненты за рубежом.

Какая основная проблема управления качеством чаще всего возникает у ТНК при переносе производства из развитой страны (например, Германии) в развивающуюся (например, во Вьетнам)?

а) увеличение скорости производства;

б) снижение себестоимости продукции;

в) снижение качества продукции из-за разницы в квалификации и культуре труда;

г) увеличение налоговой нагрузки.

Закупка товаров у иностранного поставщика

а) продажа товаров иностранному покупателю;

б) перенос собственных производственных или сервисных мощностей компании в другую страну;

в) создание совместного предприятия с иностранным партнёром.

Какая из перечисленных компаний является примером ТНК?

а) магазин на углу, который продаёт китайские игрушки;

б) молочный завод, работающий только в одном регионе России;

в) Toyota, у которой есть заводы в Японии, США, Китае, России и других странах;

г) грузоперевозчик, который возит товары из Китая в Россию.

Почему единые корпоративные стандарты качества важны для ТНК, имеющей заводы в разных странах?

а) чтобы снизить расходы на сырьё;

б) чтобы продукция во всех филиалах была одинакового качества

независимо от страны производства;

- в) чтобы получить налоговые льготы в стране регистрации;
- г) чтобы ускорить отгрузку готовой продукции.

«Эффект рассеивания компетенций» (dissipation of competencies) при офшоринге — это:

- а) увеличение числа квалифицированных сотрудников в головной компании;
- б) постепенная потеря уникальных знаний и навыков в головной компании после переноса производства за рубеж;
- в) снижение заработной платы на новых заводах;
- г) улучшение качества продукции на зарубежных заводах.

Какой инструмент ТНК чаще всего использует для поддержания качества на своих зарубежных заводах?

- а) полное устранение контроля качества, чтобы сотрудники не отвлекались;
- б) регулярные внутренние аудиты качества, проводимые специалистами из штаб-квартиры;
- в) передача всех решений о качестве на откуп местному руководству без вмешательства центра;
- г) покупка готовых деталей у сторонних поставщиков вместо собственного производства.

Доклад.

Тематика докладов:

1. Почему качество падает при переносе производства из Европы в Азию: простые причины.
2. Как Toyota сохраняет качество на заводах в разных странах (США, Китай, Россия).
3. Офшоринг IT-услуг: как управлять качеством программного обеспечения, когда разработчики в трёх разных часовых поясах
4. Эффект рассеивания компетенций: как ТНК теряет экспертизу, перенося производство за границу
5. Как российские компании управляют качеством при заказе компонентов в Китае (практические советы)

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет

наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 2.3 Экономика качества (COQ, PPM, бережливое производство) ПК-1.1, ПК-1.4

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое «стоимость качества» (COQ — Cost of Quality)? Какие две основные категории затрат входят в COQ?

Вопрос 2. Что означает аббревиатура PPM в управлении качеством? Как рассчитать PPM, если из 100 000 произведённых деталей 15 оказались бракованными?

Вопрос 3. Что такое «бережливое производство»? Назовите два любых инструмента бережливого производства и кратко объясните их суть.

Вопрос 4. Какой эффект в компании обычно происходит при увеличении предупредительных затрат на качество (например, на обучение и проектирование)? Что происходит с внешними дефектами (рекламациями, возвратами) — растут, снижаются или остаются неизменными? Почему?

Доклад.

Тематика докладов:

1. Что такое стоимость качества (COQ) и зачем её считать компании.
2. PPM — простой язык цифр для контроля качества на заводе.
3. Бережливое производство (Lean): как убрать потери и ничего не потерять.
4. Анализ и оценка внедрения бережливого производства.

Контрольное задание:

Задание 1.

Российский производитель автокомпонентов (крепежи для тормозной системы) поставляет продукцию на сборочный завод Hyundai в Санкт-Петербурге. За последний квартал компания собрала следующие данные о

№	Статья затрат	Сумма (тыс. руб.)
1.	Обучение операторов методам контроля качества	180
2.	Зарплата контролёров ОТК	450
3.	Утилизация бракованных болтов	120
4.	Ремонт станка после его неправильной настройки (переделка деталей)	300
5.	Выезд инженера на завод Hyundai для разбора рекламации	90
6.	Замена бракованной партии болтов по требованию покупателя	700
7.	Разработка новой оснастки для предотвращения разброса размеров	250
8.	Проведение внутреннего аудита качества	200
9.	Простой конвейера из-за нехватки качественных деталей (сверхнормативный запас)	400

затратах, связанных с качеством:

5

За квартал произведено 8 млн. штук болтов, из них забраковано на выходе ОТК 16 000 штук.

Дополнительно от покупателя (Hyundai) вернули партию в 4 000 штук с критическим дефектом.

Задание:

1. Распределите все 9 статей затрат по четырём категориям COQ:

Предупредительные затраты (Prevention Costs);

Оценочные затраты (Appraisal Costs);

Внутренние дефекты (Internal Failure Costs);

Внешние дефекты (External Failure Costs).

Заполните таблицу ответа, указав только номера статей.

2. Рассчитайте:

Общую стоимость качества (COQ) в абсолютном выражении (тыс. руб.);

Долю каждой из четырёх категорий в общем COQ (в %);

Показатель PPM (дефектов на миллион) на основе данных о бракованных деталях, обнаруженных ОТК (внутренний брак).

РАЗДЕЛ 3. АУДИТ, РИСКИ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАЧЕСТВА В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 3.1 Международный аудит качества и подготовка к инспекциям ПК-1.4, ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое «аудит качества» в международном бизнесе? Назовите три основных вида аудита по сторонам-участникам.

Вопрос 2. Что означают аббревиатуры FDA, CE и CCC в контексте международных требований к качеству и безопасности продукции? Для каких рынков эти требования обязательны?

Вопрос 3. Назовите три основных шага (этапа), которые компания должна выполнить при подготовке к международному аудиту качества.

Вопрос 4. Что такое «аудиторский чек-лист» и для чего он нужен при подготовке к международной инспекции? Приведите два примера вопросов, которые могут быть в таком чек-листе.

Вопрос 5. Что такое «несоответствие» по итогам международного аудита качества? На какие два типа их обычно делят? Кратко поясните разницу.

Доклад.

Тематика докладов:

1. Что такое аудит качества и зачем он нужен международной компании.
2. Как подготовить документы к международному аудиту.
3. Что проверяет аудитор в цехе: 5 главных вещей.
4. Как вести себя во время аудита: советы для сотрудников на все случаи.
5. Самые известные органы по сертификации: TÜV, SGS, Bureau Veritas.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с

источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тема 3.2 Репутационные и юридические риски: отзывы продукции, кросс-культурные аспекты ПК-1.4, ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что такое отзыв продукции? В каких случаях компания обязана его объявить?

Вопрос 2. Назовите два громких международных отзыва продукции за последние 15 лет. Укажите производителя, причину отзыва и основные последствия.

Вопрос 3. Перечислите не менее трёх видов негативных последствий, которые несёт компания после массового отзыва продукции.

Вопрос 4. Как социальные сети повлияли на репутационные риски при отзывах продукции? Почему сегодня компания не может «тихо» отозвать бракованный товар?

Вопрос 5. Как различается реакция потребителей на дефекты продукции в разных культурах? Приведите примеры для Японии, Германии и США.

Доклад.

Тематика докладов:

1. Отзыв продукции Toyota (2009–2010): как блокировка педалей стоила компании миллиардов.

2. Samsung Galaxy Note 7: как взрывающиеся телефоны уничтожили репутацию флагманской модели.

3. Как культурные различия влияют на рекламации: почему японские и немецкие покупатели жалуются по-разному.

4. Отзыв детского питания в Китае (2008): как скандал с меламином разрушил отрасль и изменил законодательство.

5. Влияние соцсетей на репутацию: как один твит может уничтожить бренд

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тестовые задания:

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое «отзыв продукции»?

- а) добровольный возврат товара покупателем в магазин в течение 14 дней;
- б) процедура изъятия из оборота уже проданной продукции из-за дефектов или несоответствия требованиям безопасности;
- в) плановая проверка качества продукции на складе производителя;
- г) маркетинговая акция по обмену старых товаров на новые с доплатой

Какая компания инициировала массовый отзыв модели Galaxy Note 7 в 2016 году? В чём была причина?

- а) Apple — проблемы с программным обеспечением;
- б) Samsung — дефект аккумулятора (возгорание и взрывы телефонов);
- в) Nokia — трещины в корпусе;
- г) Huawei — неправильная работа камеры.

Какое из перечисленных последствий НЕ является типичным результатом массового отзыва продукции?

- а) падение доверия потребителей и снижение продаж;
- б) штрафы от государственных регулирующих органов;
- в) автоматическое увеличение рыночной доли компании;
- г) судебные иски от пострадавших покупателей.

Как социальные сети повлияли на репутационные риски при отзывах продукции?

- а) компании стало легче скрывать информацию о дефектах;
- б) негативная информация распространяется мгновенно и теряется контроль над нарративом;
- в) потребители потеряли возможность жаловаться на качество;
- г) соцсети полностью заменили официальные регуляторы (FDA, Роспотребнадзор).

Какая характеристика наиболее типична для реакции немецких потребителей на дефекты продукции?

- а) обращение в суд с коллективным иском
- б) Публичный скандал в социальных сетях с требованием компенсации морального вреда
- в) Детальная письменная рекламация с фото, замерами и ссылками на стандарты
- г) Полное игнорирование дефекта и отказ от любых жалоб

Что из перечисленного является примером финансовых последствий отзыва продукции для компании?

- а) положительные отзывы в соцсетях;
- б) получение государственной награды за качество;
- в) затраты на замену бракованных товаров и выплата штрафов регуляторам
- г) снижение себестоимости продукции в следующем квартале

В какой стране потребители с наименьшей вероятностью будут публично жаловаться на мелкие дефекты продукции и скорее ожидают, что компания сама извинится и предложит компенсацию?

- а) США;
- б) Германия;
- в) Япония;

г) Россия.

Тема 3.3 Цифровые технологии в управлении качеством ПК-1.4, ПК-1.5

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Что означает аббревиатура IoT (Интернет вещей) в контексте управления качеством? Приведите пример использования IoT для контроля качества на производстве.

Вопрос 2. Что такое блокчейн и как эта технология может использоваться для управления качеством в международных цепочках поставок?

Вопрос 3. Что такое «предиктивная аналитика» в управлении качеством? Чем она отличается от обычной статистики качества (когда мы просто считаем процент брака)?

Вопрос 4. Что такое «цифровой двойник» в управлении качеством? Как он помогает тестировать продукцию без создания физических прототипов?

Вопрос 5. Назовите три преимущества, которые даёт внедрение цифровых технологий (IoT, блокчейн, предиктивная аналитика) для управления качеством в международной компании по сравнению с «бумажным» учётом.

Доклад.

Тематика докладов:

1. Интернет вещей (IoT) на заводе: как датчики помогают не выпускать брак.
2. Блокчейн для контроля качества: как проверить происхождение товара за 2 секунды.
3. Предиктивная аналитика: как компьютер предсказывает брак до того, как он появился.
4. Цифровой двойник (Digital Twin): как протестировать качество без разбитых прототипов.
5. Как цифровые технологии меняют аудит качества: вместо папок с бумагами — облако и QR-коды.

Контрольное задание:

Задание 1. Завод «МеталлПрофиль» производит стальные трубы для экспорта в страны ЕС и Турцию. На линии работает 12 станков формовки и сварки. В последние годы завод столкнулся с ростом рекламаций от иностранных покупателей из-за нестабильности геометрии труб (овальность, неравномерная толщина стенки).

На каждом станке установлены датчики вибрации, температуры подшипников и скорости подачи металла. Завод собирает эти данные уже 2 года, но не обрабатывает их — только записывает в архив «для отчётности». Контроль качества происходит на выходе линии: трубу режут, берут образец,

измеряют в лаборатории. Результат — через 4 часа после изготовления. За последние полгода завод получил 3 крупные рекламации из Германии и Польши.

Задания:

1. Объясните, как предиктивная аналитика (в отличие от текущей реактивной системы контроля) может помочь заводу снизить количество рекламаций. Назовите два ключевых преимущества предиктивной аналитики для этой ситуации.
2. Опишите упрощённый алгоритм работы предиктивной системы для данного завода (3–4 шага: от сбора данных до предотвращения брака).
3. Топ-менеджмент завода сомневается: «У нас и так есть контроль качества на выходе. Зачем нам ещё и предиктивная аналитика? Это дорого и непонятно». Приведите два убедительных аргумента (экономических или репутационных) в пользу внедрения.

Задание 2. Российская компания «ФармаЛогистик» занимается импортом и дистрибуцией дорогостоящих лекарственных препаратов из Германии и Швейцарии для онкологических клиник в России.

Проблемы, с которыми столкнулась компания:

1. Нарушение температурного режима. В пути (особенно на таможне и при перегрузках) часть ампул с препаратами нагревалась выше допустимых $+8^{\circ}\text{C}$. Препараты портились, но внешне это было незаметно. Клиники обнаруживали проблему только после жалоб пациентов.
2. Подделка сертификатов. Несколько раз выяснялось, что к партиям подшивались фальшивые сертификаты качества и происхождения (препараты на самом деле были произведены не в Швейцарии, а в третьей стране с более слабым контролем).
3. Долгий поиск источника проблемы. Когда в клинике находили бракованную партию, требовались недели, чтобы понять: на каком этапе цепи поставок случилось нарушение (завод-изготовитель? транспортная компания? склад в России?).

Задания:

1. Для каждой из трёх проблем предложите по одной цифровой технологии из изученных (IoT, блокчейн, предиктивная аналитика, цифровые двойники), которая наиболее эффективно её решает. Кратко обоснуйте выбор (почему именно эта технология подходит).
2. Выберите одну технологию из предложенных и опишите пошаговый план её внедрения в компании «ФармаЛогистик» (4–5 шагов).
3. Назовите одно возможное препятствие (барьер) при внедрении этой технологии в российской компании (например, стоимость, отсутствие специалистов, проблемы с интеграцией).

5.3. Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 3 КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,5	50
КТ 3	100	0,2	20
Итого:	x	0,6	100

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Раздел 1. Теоретико-методологические основы управления качеством в международном бизнесе. Тема 1.1-1.3

Прочитайте текст и установите соответствие

1. Управление качеством в международном бизнесе базируется на ряде фундаментальных концепций и подходов, которые формируют его теоретико-методологическую базу. К ним относятся: система всеобщего управления качеством (TQM), принципы стандартизации (серии ISO 9000), концепция «Бережливого производства» (Lean), методология «Шесть сигм» (Six Sigma) и модель делового совершенства EFQM. Установите соответствие между подходом (концепцией) и ее основным содержанием применительно к управлению качеством в международной компании.

	Концепция		Содержание
А	Всеобщее управление качеством (TQM)	1	Снижение вариабельности процессов до 3,4 дефекта на миллион возможностей, использование статистических методов (DMAIC) в транснациональных корпорациях
Б	Стандартизация (ISO 9000)	2	Создание системы критериев для самооценки бизнеса, учитывающей лидерство, стратегию, персонал, партнерство и результаты, адаптированной для глобальных сетей
В	«Бережливое	3	Постоянное улучшение (Kaizen), ориентация на

	производство» (Lean)		потребителя, вовлечение всего персонала (включая филиалы в разных странах) и процессный подход
Г	«Шесть сигм» (Six Sigma)	4	Унификация требований к системам менеджмента качества для обеспечения доверия между международными партнерами и беспрепятственного доступа на глобальные рынки
Д	Модель EFQM	5	Выявление и устранение всех видов потерь (Muda) в цепочке создания ценности, включая кросс-культурные логистические и производственные процессы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргумент, обосновывающий выбор ответа

Международная компания, производящая бытовую электронику, планирует выйти на рынок страны с низким уровнем доходов населения и жарким климатом.

В рамках внедрения системы всеобщего управления качеством (TQM) перед запуском новой модели кондиционера менеджмент должен определить критические параметры качества, значимые для локального потребителя.

Какая информация является наиболее критичной для оценки потенциального успеха продукта на данном рынке с точки зрения методологии управления качеством?

А) Данные о средней зарплате менеджеров по качеству в стране присутствия.

Б) Результаты аудита соответствия производственного процесса международному стандарту ISO 9001:2015.

В) Результаты маркетингового исследования, выявившие, что для местных потребителей ключевыми характеристиками качества являются энергоэффективность, доступная цена и способность работать при экстремально высоких температурах.

Г) Информация о количестве сертифицированных аудиторов качества в стране.

Ответ:

Обоснование выбора.

3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргумент, обосновывающий выбор ответа

Вы – руководитель отдела качества крупной международной корпорации, производящей автомобильные компоненты для рынков Европы, Азии и Северной Америки. Перед вами стоит задача выбрать методологию управления качеством для внедрения на всех заводах компании, расположенных в разных странах с различной корпоративной культурой и уровнем технологического развития. Какая информация из представленных ниже будет наиболее важна для принятия обоснованного решения с точки зрения теоретико-методологических основ управления качеством в международном бизнесе?

А) Данные о цветовой гамме логотипов конкурентов на каждом целевом рынке.

Б) Информация о погодных условиях в регионах расположения заводов на текущей неделе.

В) Сравнительный анализ методологий на предмет их совместимости с международными стандартами (ISO 9001, IATF 16949), способности к адаптации под кросс-культурные различия (например, TQM, Lean, Six Sigma) и наличия доказанной эффективности в глобальных производственных сетях.

Г) Фотографии офисных помещений, где будут проходить обучение сотрудники.

Ответ:

Обоснование выбора.

4. Прочитайте текст, выберите несколько правильных ответов и запишите аргумент, обосновывающий выбор ответа

Международная корпорация, производящая фармацевтическую продукцию для рынков ЕС, США и Юго-Восточной Азии, принимает решение о выборе методологической основы для построения системы управления качеством, способной обеспечить соответствие разнородным регуляторным требованиям (GMP, FDA, ICH), снизить кросс-культурные риски и повысить эффективность глобальных производственных процессов.

Какие два типа информации из представленных ниже являются наиболее важными для обоснованного выбора теоретико-методологической базы управления качеством в международном бизнесе?

А) Информация о погодных условиях в странах расположения производственных площадок.

Б) Информация о международных стандартах управления качеством (ISO 9001, ICH Q10), требованиях глобальных регуляторов (FDA, EMA) и их совместимости с национальными законодательствами стран присутствия.

В) Информация о цветовой гамме логотипов фармацевтических компаний-конкурентов.

Г) Информация о методологиях, позволяющих интегрировать разнородные подходы к качеству (TQM, Lean, Six Sigma, риск-ориентированное мышление) в единую систему, адаптируемую под различные организационные культуры и уровни технологического развития филиалов.

Д) Информация о расписании корпоративных тренингов по тайм-менеджменту.

5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргумент, обосновывающий выбор ответа

Теоретико-методологические основы управления качеством в международном бизнесе включают совокупность принципов, методов и стандартов, направленных на обеспечение высокого уровня качества продукции и услуг на мировом рынке. Одним из ключевых подходов является концепция всеобщего управления качеством (TQM), которая предполагает постоянное совершенствование процессов, ориентацию на потребителя и участие всех сотрудников организации в обеспечении качества. Какой из принципов наиболее полно отражает сущность данной концепции?

- А) Жесткий контроль деятельности сотрудников
- Б) Ориентация исключительно на снижение затрат
- В) Непрерывное совершенствование процессов и вовлечение персонала
- Г) Полная автоматизация производства

Ответ:

Обоснование выбор.

КТ – 2.

Раздел 2. Инструменты и методы управления качеством в международной деятельности. Тема 2.1-2.3.

Выполнить контрольные задания:

Практическое задание 1.

Международная компания по производству электроники получила жалобы от клиентов из разных стран на высокий уровень брака в партии продукции. Руководство решило провести анализ причин возникновения дефектов и выбрать наиболее эффективные инструменты управления качеством.

Вам представлены данные о возможных причинах брака:

Некачественные комплектующие от разных поставщиков

Ошибки персонала при сборке

Сбои в настройке оборудования

Нарушение условий транспортировки

Недостаточный контроль качества на промежуточных этапах производства

Вопросы:

1. Какие инструменты управления качеством (например: диаграмма Исикавы, контрольные карты, диаграмма Парето, чек-листы) вы бы использовали для анализа данной ситуации?
2. Выберите один инструмент и опишите, как он поможет выявить ключевую причину брака.
3. Предложите два конкретных мероприятия по снижению уровня дефектов в международной цепочке поставок.

Практическое задание 2.

Международная логистическая компания осуществляет поставки продукции в страны Европы и Азии. В течение последних месяцев увеличилось количество претензий со стороны зарубежных партнеров, связанных с задержками поставок, повреждением товаров и несоответствием документации международным стандартам качества.

Руководству компании необходимо провести оценку существующей системы управления качеством и определить методы повышения эффективности международной деятельности.

Задание:

Определите, какие проблемы в деятельности компании связаны с качеством услуг.

Выберите и охарактеризуйте не менее двух методов управления качеством, которые можно применить в данной ситуации:

бенчмаркинг;

аудит качества;

стандартизация;

метод PDCA;

статистический контроль качества.

Разработайте план действий по улучшению качества международных логистических услуг, включающий:

меры по снижению количества ошибок;

способы контроля качества;

методы оценки результатов внедрения изменений.

Сделайте вывод о значении инструментов управления качеством для успешной международной деятельности компании.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов, задание не выполнено или выполнено не верно.

КТ – 3.

Раздел 3. Аудит, риски и цифровая трансформация качества в международном бизнесе. Темы 3.1-3.3.

1. Роль аудита качества в международном бизнесе.
2. Управление рисками в системе международного менеджмента качества.
3. Цифровая трансформация процессов контроля качества в международных компаниях.
4. Международные стандарты аудита качества и их значение для бизнеса.
5. Влияние цифровых технологий на систему управления качеством.
6. Риск-ориентированный подход в международном аудите качества.
7. Использование искусственного интеллекта в управлении качеством продукции.
8. Аудит качества в условиях глобализации мировой экономики.
9. Цифровые платформы как инструмент повышения качества международной деятельности.
10. Киберриски и их влияние на качество бизнес-процессов.
11. Международные стандарты ISO в цифровой трансформации качества.
12. Автоматизация аудита качества в международных корпорациях.
13. Big Data и аналитика данных в системе управления качеством.
14. Методы оценки рисков в международных цепочках поставок.
15. Электронный аудит и перспективы его развития в международном бизнесе.
16. Влияние цифровизации на конкурентоспособность международных компаний.
17. Управление качеством в условиях цифровой экономики.

18. Аудит и контроль качества в международной логистике.

19.Современные методы минимизации рисков в международной деятельности.

20.Блокчейн-технологии в обеспечении качества и прозрачности международного бизнеса

Методические рекомендации по подготовке реферата.

Подготовка реферата способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании реферата по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка реферата требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала реферата, например, в форме развернутого плана; написание текста реферата с соблюдением требований научного стиля.

Построение реферата включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема реферата, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема реферата. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания реферата:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность

Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся не требуются дополнительные материалы и оборудование.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой в письменной форме. Обучающийся получает задание. Обучающийся получает чистые листы бумаги. Необходимо дать ответ в письменном виде, дать развёрнутый ответ на поставленные вопросы, при решении задачи подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 1.1 Эволюция и концепции качества в глобальной экономике ПК-1.1, ПК-1.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Основные этапы эволюции концепций качества в мировой экономике	
2.	Современные концепции	

	управления качеством в условиях глобализации	
--	--	--

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Предположим, что международная компания внедряет новую систему управления качеством на своих предприятиях в разных странах. В процессе развития компании использовались различные концепции качества: контроль качества продукции, обеспечение качества, всеобщее управление качеством (TQM) и цифровое управление качеством.

На начальном этапе количество дефектной продукции составляло 12% от общего объема производства. После внедрения системы обеспечения качества показатель снизился до 8%, а после применения концепции TQM — до 3%. В результате цифровой трансформации системы управления качеством уровень дефектов уменьшился до 1%. Общий объем производства компании составляет 50 000 единиц продукции в год.

Используя приведенные данные, необходимо рассчитать:

Количество дефектной продукции на каждом этапе эволюции управления качеством.

Насколько сократилось количество дефектов после внедрения концепции TQM.

Экономии продукции после цифровой трансформации системы качества.

Сделать вывод о влиянии современных концепций качества на эффективность международного бизнеса.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какая из концепций качества ориентирована на вовлечение всех сотрудников организации в процесс постоянного улучшения качества продукции и услуг? А. Контроль качества продукции Б. Всеобщее управление качеством В. Административное управление Г. Экстенсивное развитие		

	производства		
--	--------------	--	--

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какая концепция качества основана на принципе постоянного совершенствования процессов и ориентации на потребителя?

- а) научный менеджмент;
- б) всеобщее управление качеством;
- в) административная школа;
- г) экстенсивное управление.

Тест 2. Что стало одной из главных причин эволюции концепций качества в глобальной экономике?

- а) снижение международной торговли;
- б) уменьшение конкуренции между компаниями;
- в) развитие глобализации и международной конкуренции;
- г) отказ компаний от внедрения инноваций.

Тема 1.2 Международные стандарты качества и системы менеджмента ПК-1.1, ПК-1.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Значение международных стандартов качества в мировой экономике	
2.	Раскройте сущность систем менеджмента качества в международном бизнесе	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Международная компания внедрила систему менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001. На проведение сертификации и аудита качества было затрачено 12 млн руб., на обучение персонала — 5 млн руб., на модернизацию производственных процессов — 8 млн руб. После внедрения системы количество дефектной продукции сократилось с 10% до 3% при общем объеме производства 200 000 единиц продукции в год. Стоимость одной единицы продукции составляет 500 руб.

Определите:

1. Общие затраты компании на внедрение системы менеджмента качества.
2. Количество дефектной продукции до и после внедрения стандартов качества.
3. На сколько единиц сократился объем брака.
4. Какую сумму компания экономит за счет сокращения дефектной продукции.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>Что является основной целью внедрения международного стандарта ISO 9001 в организации?</p> <p>А. Увеличение налоговых выплат компании. Б. Обеспечение стабильного качества продукции и услуг. В. Сокращение количества сотрудников. Г. Полный отказ от контроля качества.</p>		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какова основная цель внедрения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами (например, ISO 9001)?

- а) увеличение объема производства любой ценой;
- б) обеспечение стабильного качества продукции и удовлетворенности

- потребителей;
- в) сокращение числа поставщиков;
- г) уменьшение роли руководства в управлении.

Тест 2. Что является ключевым принципом международных систем менеджмента качества?

- а) ориентация на случайные проверки продукции;
- б) отказ от документирования процессов;
- в) процессный подход и постоянное улучшение;
- г) минимизация взаимодействия с потребителями.

Тема 1.3 Национальные модели управления качеством ПК-1.1, ПК-1.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Охарактеризуйте сущность национальных моделей управления качеством и их роль в развитии экономики страны.	
2.	Национальные модели управления качеством: основные типы и их особенности в различных странах мира.	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Компания сравнивает национальные модели управления качеством в разных странах (Япония, США, Германия) для выбора наиболее эффективного подхода к внедрению системы качества на международном производстве.

Известно, что:

Японская модель ориентирована на постоянное совершенствование процессов и вовлечение всех работников (кайдзен);

Американская модель делает акцент на стандартизации, контроле и сертификации качества;

Немецкая модель базируется на высокой точности, технических стандартах и строгом соблюдении нормативов.

Используя данные характеристики, ответьте:

1. К какой стране относится модель управления качеством, основанная на принципе непрерывного улучшения (кайдзен)?

2. Какой тип национальной модели управления качеством наиболее ориентирован на жесткую стандартизацию и контроль соответствия продукции требованиям?
3. Какая модель (Япония, США или Германия) наиболее эффективно подходит для высокотехнологичного машиностроительного производства и почему?

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания		
1.	<p>Какие из перечисленных характеристик относятся к национальным моделям управления качеством и формируют их устойчивую основу развития?</p> <p>А) Японская модель — ориентация на непрерывное совершенствование (кайдзен)</p> <p>Б) Американская модель — акцент на стандартизации и сертификации качества</p> <p>В) Циклическая модель — зависимость качества от экономических кризисов</p> <p>Г) Немецкая модель — высокая точность и строгие технические нормы</p> <p>Д) Сезонная модель — изменение качества в зависимости от времени года</p>		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какая национальная модель управления качеством характеризуется принципом непрерывного совершенствования (кайдзен) и вовлечением всех работников в процесс улучшения качества?

- а) Американская модель;
- б) Японская модель;
- в) Немецкая модель;
- г) Французская модель.

Тест 2. Какая национальная модель управления качеством делает основной акцент на стандартизации, сертификации и строгом контроле соответствия продукции установленным требованиям?

- а) Японская модель;
- б) Американская модель;
- в) Итальянская модель;
- г) Канадская модель.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1 Инструменты контроля качества в цепях международных поставок ПК-1.1, ПК-1.4

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Охарактеризуйте инструменты контроля качества, применяемые в международных цепях поставок, и их роль в обеспечении стабильности глобального бизнеса.	
2.	Какие факторы обуславливают необходимость внедрения систем контроля качества в международных цепях поставок в условиях глобальной экономики?	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Международная компания осуществляет поставки продукции через глобальную цепь поставок (производство в Германии, сборка в Польше, дистрибуция в Нидерландах). В процессе контроля качества используются следующие инструменты: инспекционный контроль, аудит поставщиков и система прослеживаемости продукции (traceability).

В ходе анализа были получены данные:

Общее количество поставленной продукции — 100 000 единиц;

На этапе производства выявлено 4% дефектов;

На этапе транспортировки — дополнительно 2% повреждений;

После внедрения системы прослеживаемости уровень брака снизился до 3% в общей цепи поставок.

Используя приведённые данные, необходимо:

А) Рассчитать количество дефектной продукции до внедрения системы прослеживаемости.

Б) Определить количество дефектной продукции после внедрения системы.

В) Определить эффект от внедрения инструмента контроля качества (в единицах продукции).

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой инструмент контроля качества в цепях международных поставок позволяет отслеживать движение продукции на всех этапах — от поставщика сырья до конечного потребителя? А. Диаграмма Исикавы Б. Система прослеживаемости (traceability) В. Метод Парето Г. Контрольные карты Шухарта		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какой инструмент контроля качества в международных цепях поставок используется для систематической проверки соответствия поставщиков установленным требованиям и стандартам?

а) аудит поставщиков;

- б) Диаграмма Парето;
- в) метод мозгового штурма;
- г) SWOT-анализ.

Тест 2. Какой инструмент позволяет выявлять основные причины дефектов продукции в цепях международных поставок и визуализировать их структуру?

- а) контрольные карты Шухарта;
- б) Диаграмма Исикавы;
- в) метод прогнозирования спроса;
- г) ABC-анализ.

Тема 2.2 Управление качеством в транснациональных корпорациях и офшоринг ПК-1.1, ПК-1.4

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Сущность инвестиционной политики государства, роль инвестиций	
2.	Сущность парадокса бережливости	

Задание 1.

Международная производственная компания управляет цепью поставок электроники (Китай → Польша → Нидерланды → Германия). Для обеспечения качества продукции применяются инструменты контроля качества: аудит поставщиков, контрольные карты, система прослеживаемости и входной контроль сырья.

В ходе анализа эффективности системы контроля качества были получены следующие данные о затратах и экономическом эффекте от внедрения новых инструментов (млн евро):

Показатель	1 год	2 год	3 год	4 год
Внедрение инструментов контроля качества	120	80	30	0
Экономия от снижения брака и возвратов	0	50	160	220

Используя приведённые данные, необходимо:

1. Определить целесообразно ли внедрение системы инструментов контроля качества, если ставка дисконтирования составляет 10%.
2. Определить целесообразно ли внедрение системы инструментов контроля качества, если ставка дисконтирования составляет 20%.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой инструмент контроля качества в цепях международных поставок обеспечивает снижение рисков поставок за счет проверки соответствия продукции установленным стандартам на каждом этапе производства и распределения? А. SWOT-анализ Б. Аудит поставщиков В. Метод экспертных оценок Г. Дерево решений		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какой инструмент контроля качества в международных цепях поставок позволяет выявлять и анализировать основные причины возникновения дефектов продукции?

- а) Диаграмма Исикавы;
- б) ABC-анализ;
- в) метод линейного программирования;
- г) факторный анализ.

Тест 2. Какой инструмент контроля качества используется для систематической проверки соответствия поставщиков международным стандартам и требованиям компании?

- а) Контрольные карты Шухарта;
- б) аудит поставщиков;
- в) SWOT-анализ;
- г) Метод Монте-Карло.

Тема 2.3 Экономика качества (COQ, PPM, бережливое производство) ПК-1.1, ПК-1.4

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Сущность экономики качества и основные показатели оценки качества продукции (COQ, PPM).	
2.	Характеристика бережливого производства и его роль в повышении эффективности управления качеством.	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Международная производственная компания анализирует экономику качества на предприятии. За отчетный период были получены следующие данные:

Общий объем произведенной продукции — 500 000 единиц;

Количество дефектных изделий — 1 250 единиц;

Затраты на предупреждение дефектов — 2 млн руб.;

Затраты на контроль качества — 1,5 млн руб.;

Потери от внутреннего брака — 3 млн руб.;

Потери от возвратов продукции потребителями — 4 млн руб.

Используя приведенные данные, необходимо:

1. Рассчитать показатель PPM (количество дефектов на миллион единиц продукции).
2. Определить общую стоимость качества (COQ — Cost of Quality).
3. Рассчитать долю затрат на качество в общей сумме затрат.
4. Предложить меры бережливого производства (Lean Production), которые позволят сократить потери и повысить качество продукции.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой показатель в экономике качества используется для оценки количества дефектных изделий на один миллион произведённых единиц продукции? А. COQ (Cost of Quality) Б. KPI В. PPM (Parts Per Million) Г. ROI (Return on Investment)		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Что включает в себя показатель COQ (Cost of Quality)?

- а) только затраты на рекламу продукции;
- б) совокупные затраты на обеспечение и потери от низкого качества;
- в) только расходы на заработную плату персонала;
- г) доходы от реализации продукции.

Тест 2. Какова основная цель бережливого производства (Lean Production)?

- а) увеличение количества складских запасов;
- б) сокращение потерь и повышение эффективности процессов;
- в) повышение числа управленческого персонала;
- г) увеличение времени производственного цикла.

Тест 3. Какой показатель используется для оценки уровня дефектности продукции на миллион произведённых единиц?

- а) ROI;
- б) KPI;

- в) PPM;
- г) SWOT-анализ.

РАЗДЕЛ 3. АУДИТ, РИСКИ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАЧЕСТВА В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 3.1 Международный аудит качества и подготовка к инспекциям ПК-1.4, ПК-1.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Сущность международного аудита качества и его значение для деятельности международных компаний.	
2.	Сущность и основные этапы подготовки организации к международным инспекциям качества.	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Международная компания по производству медицинского оборудования готовится к проведению внешнего аудита качества на соответствие требованиям стандарта ISO 9001. В ходе предварительной проверки были выявлены следующие проблемы:

- отсутствие части документов по контролю качества;
- несоответствие отдельных производственных процессов утвержденным стандартам;
- недостаточная подготовка персонала к прохождению инспекции;
- увеличение количества рекламаций от зарубежных клиентов на 8%;
- отсутствие полной системы прослеживаемости продукции.

1. Определите, какие из выявленных проблем могут привести к отрицательному результату международного аудита качества.
2. Разработайте план подготовки компании к инспекции, включающий:
 - корректирующие мероприятия;
 - подготовку персонала;
 - совершенствование документации;
 - меры по снижению количества рекламаций.

3. Предложите инструменты контроля качества, которые помогут компании успешно пройти международный аудит.
4. Сделайте вывод о значении международного аудита качества для конкурентоспособности компании на мировом рынке.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какова основная цель международного аудита качества в организации? А. Увеличение количества сотрудников Б. Проверка соответствия системы менеджмента качества международным стандартам В. Сокращение объема производства Г. Повышение налоговых выплат компании		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какой международный стандарт наиболее часто используется при проведении аудита системы менеджмента качества?

- а) ISO 9001;
- б) ISO 14001;
- в) OHSAS 18001;
- г) HACCP.

Тест 2. Что является важным этапом подготовки организации к международной инспекции качества?

- а) сокращение количества сотрудников;
- б) удаление внутренней документации;
- в) проведение внутреннего аудита и обучение персонала;

г) полный отказ от контроля качества.

Тема 3.2 Репутационные и юридические риски: отзывы продукции, кросс-культурные аспекты ПК-1.4, ПК-1.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Роль репутационных рисков в международной деятельности компаний и их влияние на конкурентоспособность бизнеса	
2.	Причины и последствия юридических и кросс-культурных рисков при отзыве продукции на международных рынках.	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Международная компания по производству детских товаров реализует продукцию в странах Европы, Азии и Северной Америки. После выявления дефекта в одной из партий продукции компания была вынуждена организовать международный отзыв товара.

В ходе ситуации возникли следующие проблемы:

снижение доверия потребителей к бренду;

судебные претензии со стороны покупателей;

различия в требованиях законодательства разных стран;

негативная реакция СМИ и социальных сетей;

культурные различия в восприятии кризисных коммуникаций в разных странах.

1. Определите, какие риски относятся к:
репутационным;
юридическим;
кросс-культурным.
2. Предложите план действий компании по минимизации последствий международного отзыва продукции.
3. Разработайте рекомендации по организации коммуникации с потребителями в разных странах с учетом кросс-культурных особенностей.
4. Сделайте вывод о значении управления репутационными и юридическими

рисками в международном бизнесе.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой фактор является наиболее важным для снижения репутационных рисков компании при международном отзыве продукции? А. Соккрытие информации о дефекте продукции Б. Быстрая и прозрачная коммуникация с потребителями и партнёрами В. Полный отказ от взаимодействия со СМИ Г. Игнорирование культурных особенностей зарубежных рынков		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Какой риск возникает у международной компании в случае массового отзыва продукции из-за выявленных дефектов?

- а) репутационный риск;
- б) валютный риск;
- в) инвестиционный риск;
- г) сезонный риск.

Тест 2. Что необходимо учитывать международной компании при взаимодействии с потребителями разных стран во время кризисной ситуации?

- а) только уровень цен на продукцию;

- б) кросс-культурные особенности и различия в деловой коммуникации;
- в) исключительно внутренние стандарты компании;
- г) только мнение руководства компании.

Тема 3.3 Цифровые технологии в управлении качеством ПК-1.4, ПК-1.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Роль цифровых технологий в управлении качеством и их влияние на эффективность международного бизнеса.	
2.	Причины и последствия внедрения цифровых систем контроля качества в международных компаниях.	

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Международная компания по производству бытовой техники осуществляет поставки продукции в страны Европы, Азии и Северной Америки. После публикации в социальных сетях информации о дефектах одной из моделей продукции компания столкнулась с резким снижением доверия потребителей, ростом количества негативных отзывов и падением продаж на зарубежных рынках.

Дополнительно возникли следующие проблемы:

отказ некоторых партнеров от сотрудничества;

усиление внимания со стороны контролирующих органов;

снижение рыночной стоимости компании;

активное распространение негативной информации в СМИ;

ухудшение конкурентных позиций компании на международном рынке.

1. Определите, какие факторы привели к возникновению репутационных рисков компании.
2. Проанализируйте, каким образом репутационные риски повлияли на конкурентоспособность бизнеса на международных рынках.
3. Предложите комплекс мер по восстановлению деловой репутации компании.
4. Разработайте рекомендации по предотвращению подобных

репутационных кризисов в будущем.

5. Сделайте вывод о значении управления репутационными рисками в международной деятельности компаний.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какое последствие репутационных рисков наиболее опасно для международной компании в условиях глобальной конкуренции? А. Рост производственных расходов Б. Снижение доверия потребителей и потеря конкурентных позиций В. Увеличение количества филиалов компании Г. Расширение международного сотрудничества		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1. Что является одним из основных источников репутационных рисков международной компании?

- а) высокое качество продукции;
- б) негативные отзывы потребителей и информационные кризисы;
- в) повышение уровня автоматизации производства;
- г) Рост квалификации персонала.

Тест 2. Какое последствие может возникнуть у компании в результате

ухудшения деловой репутации на международном рынке?

- а) увеличение доверия инвесторов;
- б) рост конкурентоспособности компании;
- в) снижение объема продаж и потеря партнеров;
- г) снижение затрат на маркетинг.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS при экзамене

Оценка по шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале	Определение
A	90 – 100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80 – 89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75 – 79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70 – 74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60 – 69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35 – 59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной сдачи
F	0 – 34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого

необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы,

рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или разбор тестовых заданий.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность - до 15-20 минут. Вторая часть - выступление обучающихся с докладами, а также разбор тестовых заданий. Обязательный элемент доклада – обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность - 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность - 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Окрепилов, В. В. Управление качеством : учебник для вузов / В. В. Окрепилов. — Москва : Экономика, 2021.
2. Ефимов, В. В. Управление качеством : учебное пособие / В. В. Ефимов. — Москва : КНОРУС, 2022.

8.2. Дополнительная литература

1. Деминг, У. Э. Уильям Эдвардс Деминг Выход из кризиса: новая парадигма управления людьми, системами и процессами / У. Э. Деминг. — Москва : Альпина Паблишер, 2020.
2. Джуран, Дж. М. Джозеф Мозес Джуран Все о качестве. Зарубежный опыт / Дж. М. Джуран. — Москва : Стандарты и качество, 2019.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. — определяет правовые основы стандартизации, сертификации и обеспечения качества продукции в Российской Федерации.

Федеральный закон № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 г. — регулирует отношения в сфере разработки и применения национальных стандартов.

ГОСТ Р ИСО 9000–2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9004–2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

ГОСТ Р ИСО 19011–2021 «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».

Международный стандарт ISO 9001:2015 «Quality Management Systems — Requirements» — международный стандарт в области систем менеджмента качества.

Методические рекомендации и документы Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).

Материалы Международной организации по стандартизации (ISO) по вопросам управления качеством и сертификации систем менеджмента качества.

8.4. Интернет-ресурсы

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» <https://cyberleninka.ru/>

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

Электронно-библиотечная система «SOCHUM» <https://sochum.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office