

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ершов Петр Петрович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 14.10.2025 16:21:04  
Уникальный программный ключ:  
d716787cb2dec63f67d2c70a97dc1b66bd67fea5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЕТЕРИНАРНАЯ АКАДЕМИЯ»**

Одобрено

Ученым советом

(протокол № 2 от 01.11.2021 г.)



Приказ № 2 от 01.11.2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

*основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
бакалавриат  
Направленность - менеджмент*

Московская область,  
г. Дзержинский,  
2021 г.

Рабочая программа дисциплины разработана с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Минобрнауки России от «12» августа 2020 г. № 970

*Одобрена на заседании  
кафедры экономики,  
менеджмента и маркетинга  
Протокол № 2 от 01.11.2021 г.  
Зав. кафедрой,  
д.э.н., профессор Н.А. Лебедев*

## 1. ПАСПОРТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Цель, задачи и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

**Цель:** обеспечение достижения планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций выпускников) на этапе изучения дисциплины.

**Задачами** изучения дисциплины являются:

- освоение студентами теоретических знаний в области управления качеством, системным подходом к управлению качеством;
- понимание задач, решаемых при создании систем качества;
- умение применять современные подходы и методики управления качеством на практике.
- овладение методами реализации основных управленческих функций в области менеджмента качества.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

| Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Показатели (планируемые) результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3 Способен разрабатывать финансовые и предпринимательские стратегии организации с целью адаптации ее финансово - хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимся в условиях рынка внешним и внутренним экономическим условиям, подготовка и согласование разделов тактических комплексных планов, финансовой и хозяйственной деятельности организации, ее структурных подразделений и выработка комплексных мероприятий по воздействию на риск | ПК-3.1 Формулирует основные функциональные стратегии (кадровая, маркетинговая, хозяйственная, финансовая) организаций с целью повышения эффективности их взаимодействия для выработки комплексных мероприятий по воздействию на риск<br>ПК-3.5 Определяет состояние хозяйственной деятельности и системы управления, и адаптацию к изменяющимся в условиях рынка внешним и внутренним экономическим условиям |

### 1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент настоящая дисциплина относится к базовой части Блока 1 (Б1.Б.22).

Совокупность знаний по дисциплине относится к области функциональной управленческой деятельности в условиях модернизации экономики и перехода на инновационный путь развития.

При освоении дисциплины «Управление качеством» студенты опираются на знания и умения, полученные в результате изучения, в частности, таких дисциплин, как «Введение в профессиональную деятельность», «Логистика», «История управленческой мысли», «Теория организации», «Управление человеческими ресурсами». Дисциплины, последующие изучению управления качеством: «Инновационный менеджмент», «Маркетинговые исследования», «Мотивация трудовой деятельности», «Организация предпринимательской деятельности».

### **1.3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

| №<br>п/п | Объём дисциплины                                                                                      | Всего часов                    |  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
|          |                                                                                                       | для очной<br>формы<br>обучения |  |
| <b>1</b> | <b>Общая трудоемкость дисциплины<sup>1</sup></b>                                                      | 216                            |  |
| <b>2</b> | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)<sup>2</sup>:</b> | 38,5                           |  |
| 2.1      | Контактная работа при проведении аттестации <sup>3</sup>                                              | 2,5                            |  |
| <b>3</b> | <b>Аудиторная работа (всего)<sup>4</sup>:</b>                                                         | 36                             |  |
| 3.1      | Занятия лекционного типа                                                                              | 18                             |  |
| 3.2      | Занятия семинарского типа                                                                             | 18                             |  |
| <b>4</b> | <b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)<sup>5</sup></b>                                         | 144                            |  |
| 4.1      | Курсовая работа <sup>6</sup>                                                                          | -                              |  |
| <b>5</b> | <b>Вид промежуточной аттестации обучающегося<sup>7</sup> (экзамен)</b>                                | 33,5                           |  |

<sup>1</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Всего» учебного плана и должно быть равно сумме строк 2, 4, 5

<sup>2</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контакт.» учебного плана

<sup>3</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КрАт» учебного плана

<sup>4</sup> сумма строк 3.1, 3.2, где строка 3.1. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лек.» учебного плана, строка 3.2. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лаб /Пр.» учебного плана

<sup>5</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «СР» учебного плана

<sup>6</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КуР» учебного плана

<sup>7</sup> для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контроль» учебного плана

**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ),  
структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них  
количества академических часов и видов учебных занятий**

**2.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий  
(в академических часах)**

*Очная форма обучения (срок обучения 4 года)*

| №<br>п/п | Раздел (тема)<br>дисциплины                                                                                 | Общая трудоемкость<br>(в часах) всего <sup>1</sup> | Контактная работа <sup>2</sup> | Виды учебных занятий, включая<br>самостоятельную работу<br>обучающихся по всем видам<br>учебных занятий и трудоемкость (в<br>часах) |                                                 |                              |                                        |                       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|
|          |                                                                                                             |                                                    |                                | Занятия<br>лекционного<br>типа/ И <sup>3</sup>                                                                                      | Занятия<br>семинарского<br>типа/ И <sup>3</sup> | Курсовая работа <sup>4</sup> | Самостоятельная<br>Работа <sup>5</sup> | Контроль <sup>6</sup> |
| 1        | 2                                                                                                           | 3                                                  | 4                              | 5                                                                                                                                   | 6                                               | 7                            | 8                                      | 9                     |
| 1.       | Тема 1. Введение в управление качеством                                                                     | 20                                                 | 4                              | 2                                                                                                                                   | 2                                               |                              | 16                                     |                       |
| 2.       | Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.                                                  | 20                                                 | 4                              | 2                                                                                                                                   | 2                                               |                              | 16                                     |                       |
| 3.       | Тема 3. Факторы и показатели качества.                                                                      | 20                                                 | 4                              | 2/1                                                                                                                                 | 2/1                                             |                              | 16                                     |                       |
| 4.       | Тема 4. Измерение качества.                                                                                 | 20                                                 | 4                              | 2/1                                                                                                                                 | 2/2                                             |                              | 16                                     |                       |
| 5.       | Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации                                        | 20                                                 | 4                              | 2/1                                                                                                                                 | 2/1                                             |                              | 16                                     |                       |
| 6.       | Тема 6. Методы управления качеством                                                                         | 20                                                 | 4                              | 2/1                                                                                                                                 | 2/1                                             |                              | 16                                     |                       |
| 7.       | Тема 7. Всеобщее управление качеством (И/И). Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000 | 20                                                 | 4                              | 2/1                                                                                                                                 | 2/1                                             |                              | 16                                     |                       |
| 8.       | Тема 8. Правовое обеспечение качества                                                                       | 20                                                 | 4                              | 2                                                                                                                                   | 2                                               |                              | 16                                     |                       |
| 9.       | Тема 9. Эффективность управления качеством.                                                                 | 20                                                 | 4                              | 2/1                                                                                                                                 | 2/2                                             |                              | 16                                     |                       |
| 10.      | <b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)<sup>7</sup></b>                                                 | 36                                                 | 2,5                            |                                                                                                                                     |                                                 |                              |                                        | 33,5                  |
| 11.      | <b>Всего<sup>8</sup>:</b>                                                                                   | 216                                                | 38,5                           | 18/6                                                                                                                                | 18/8                                            |                              | 144                                    | 33,5                  |

<sup>1</sup> по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов в графе 3 равно сумме граф 4 и 8

<sup>2</sup> по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов контактной работы равно сумме граф 5 и 6

<sup>3</sup> в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

<sup>4</sup> в графе 7 указываются часы только в строках «Форма промежуточной

аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «КуР» учебного плана

<sup>5</sup> количество часов в графе 8, указанных по строке «Всего» распределяется по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины

<sup>6</sup> в графе 9 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «Контроль» учебного плана

<sup>7</sup> в графе 3 указывается сумма граф 4,7,9, где в графе 4 – количество часов из графы «КрАт» учебного плана, в графе 7 – количество часов из графы «КуР» учебного плана, в графе 9 – количество часов из графы «Контроль» учебного плана

<sup>8</sup> количество часов по графам 3-9 в соответствии с графами в учебном плане, где графа 3 – «Всего», графа 4 – «Контакт.», графа 5 – «Лек», графа 6 – «Лаб»/«Пр», графа 7 – «КуР», графа 8 – «СР», графа 9 – «Контроль»

## 2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

| №<br>п/п | Наименование<br>раздела дисциплины                         | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Тема 1. Введение в управление качеством                    | <p>Качество — один из основных показателей конкурентоспособности в конкурентной среде.</p> <p>Качество продуктов труда. Проблемы фирмы с особой ролью качества. Качество жизнедеятельности. Качество и инновации. Законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории. Аспекты качества: национальный, политический, технический, экономический, социальный и моральный.</p>                                                                                                                                                               |
| 2        | Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством. | <p>Качество как социально-экономическая категория Сущность категории «качество» и ее определение. Методологические принципы представления качества. Дефиниции категории «качество», определяющие ее системность. Эволюция качества. Подходы к качеству с позиций «вещь в себе» и «вещь для нас». Альтернативные представления качества.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3        | Тема 3. Факторы и показатели качества.                     | <p>Многоуровневость качества. Дуальность структуры качества. Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4        | Тема 4. Измерение качества.                                | <p>Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование показателей качества. Методики определения достоверности оценки качества экспертными методами.</p> <p>Общие положения метрологии. Физическая величина как особое свойство качества. Результат измерения. Точность и сопоставимость измерений. Погрешности измерений и их влияние на достоверность оценки качества. Методы обеспечения точности измерений. Обеспечение единства измерений качества.</p> |

| №<br>п/п | Наименование<br>раздела дисциплины                                                                     | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5        | Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации.                                  | <p>Концепция управления качеством Маркетинг и качество. Цели управления качеством. Три основы системы управления качеством на принципах маркетинга. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе качества. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6        | Тема 6. Методы управления качеством.                                                                   | <p>Методы экономического воздействия на качество. Экономические рычаги мотивации качества. Цена потребления как элемент конкурентоспособности и ее роль в мотивации качества.</p> <p>Организационные формы управления качеством. Классификация организационных методов управления качеством. Организационные методы прямого и косвенного воздействия, их сравнение и области применения. Организационно-технологические методы и процессы регулирования качества и их компоненты.</p> <p>Концепция статистического регулирования качества. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством. Управление качеством с помощью контрольных карт. Статистическая дефектология качества.</p>                                            |
| 7        | Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000. | <p>Основные этапы развития комплексных систем управления качеством. Информационные технологии как основа комплексных систем управления качеством. Идеология TQM — всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM. Реализация функций обеспечения конкурентоспособности в системе управления качеством.</p> <p>Цели сертификации в управлении качеством. Сертификация и конкурентоспособность. Основные принципы сертификации. Нормирование требований сертификации. Виды, схемы и процедуры сертификации. Система сертификации в России.</p> <p>Задачи стандартизации в управлении качеством. Функции стандартизации. Виды стандартов. Основные методы стандартизации. Международные стандарты ИСО серии 9000. Структура международных стандартов.</p> |
| 8        | Тема 8. Правовое обеспечение качества.                                                                 | <p>Права потребителей объектов в области качества. Правовые формы защиты прав потребителей. Ответственность производителей в обеспечении качества. Формы и виды ответственности производителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности производителей. Законодательные акты и положения Российской Федерации о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9        | Тема 9. Эффективность управления качеством.                                                            | <p>Основные цели оценки экономической эффективности управления качеством. Два подхода к определению понятия «нужное качество». Функции зависимости прибыли организации от уровня качества и цены продукта. Зависимости потребительной стоимости и затрат на качество от уровня качества. Доля рынка и оборот как производные цены за качество. Расчет составляющих экономического эффекта от улучшения качества. Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |

### 2.3. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

| №<br>п/п | Наименование<br>раздела<br>дисциплины                                  | Вид<br>самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                      | Трудоемкость<br>(в академи-<br>ческих часах)<br>очная форма<br>обучения |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|
| 1        | Тема 1. Введение<br>в управление<br>качеством                          | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                      |  |
| 2        | Тема 2. Основные<br>понятия и<br>категории<br>управления<br>качеством. | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                      |  |
| 3        | Тема 3. Факторы и<br>показатели<br>качества.                           | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                      |  |
| 4        | Тема 4. Измерение<br>качества.                                         | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                      |  |
| 5        | Тема 5. Основы<br>построения<br>системы                                | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;                                                                                                                                                                                                                              | 16                                                                      |  |

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Наименование<br/>раздела<br/>дисциплины</b>                                                                              | <b>Вид<br/>самостоятельной работы</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Трудоемкость<br/>(в академи-<br/>ческих часах)<br/>очная форма<br/>обучения</b> |  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                  | управления<br>качеством в<br>организации.                                                                                   | - проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх;                                                                          |                                                                                    |  |
| 6                | Тема 6. Методы<br>управления<br>качеством.                                                                                  | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                                 |  |
| 7                | Тема 7. Всеобщее<br>управление<br>качеством.<br>Сертификация<br>продукции и<br>систем качества.<br>Стандарты серии<br>9000. | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                                 |  |
| 8                | Тема 8. Правовое<br>обеспечение<br>качества.                                                                                | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                                 |  |
| 9                | Тема 9.<br>Эффективность<br>управления<br>качеством.                                                                        | - конспектирование<br>первоисточников и другой<br>учебной литературы;<br>- проработка учебного материала<br>(по конспектам лекций учебной<br>и научной литературе) и<br>подготовка докладов на<br>семинарах и практических<br>занятиях, к участию в<br>тематических дискуссиях и<br>деловых играх. | 16                                                                                 |  |

## **2.4. Перечень учебно-методического обеспечения для текущего контроля успеваемости**

### **Примерная тематика и планы семинарских и/или практических занятий**

#### ***Очная форма обучения***

#### **Тема 1. Введение в управление качеством**

##### **Вопросы к занятию:**

- Качество как объект управления в конкурентном пространстве.
- Дефиниции категории «качество».
- Эволюция качества.
- Человек в системе качества.
- Сущность понятия «свойство». Атрибутивная и функционально-кибернетическая концепции свойства.
- Синергетическая обусловленность свойств.
- Альтернативные представления качества.
- Дуальность структуры качества.
- Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

#### **Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством**

##### **Вопросы к занятию:**

- Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.
- Фундаментальные понятия в управлении качеством: «система обеспечения качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «политика в области качества», «улучшение качества», «общее руководство качеством», «проверка качества».
- Системы менеджмента качества.
- Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект».
- Понятие конкурентоспособности товара.
- Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
- Круг улучшения качества.
- Управление качеством процессов и услуг.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 3. Факторы и показатели качества**

#### **Вопросы к занятию:**

- Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия.
- Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике.
- Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надежность товара.
- Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара.
- Показатели технологичности товара.
- Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта.
- Патентно-правовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 4. Измерение качества**

#### **Вопросы к занятию:**

- Система показателей, характеризующих качество.
- Оценки качества, их сравнение и области применения.
- Основные научные направления квалитологии.
- Квалиметрия и метрология. Предмет, содержание и структура квалиметрии
- Комплексная оценка уровня качества.
- Показатели качества услуги.
- Показатели качества материальной продукции.
- Патентно-правовые показатели качества продукции.
- Особенности оценки качества услуги.
- Экспертная оценка качества. Сущность, область применения.
- Методика определения достоверности экспертной оценки качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### **Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации**

#### **Вопросы к занятию:**

- Сущность понятий «обеспечение качества», «улучшение качества» и «управление качеством», их отличие.
- Маркетинговая концепция управления качеством: сущность, цели, значение.
- Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
- Историческая последовательность развития управления качеством продукции.
- Отечественный опыт комплексного управления качеством

- Схема механизма управления качеством в современных условиях.
- Европейский опыт управления качеством.
- Опыт управления качеством в США, в Японии.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 6. Методы управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Классификация и общая характеристика методов управления качеством.
- Социально-психологические методы, применяемые в управлении качеством.
- Организационные методы управления качеством: виды, формы, классификация.
- Организационно-технологические методы управления качеством, их классификация.
- Экономические методы управления качеством.
- Диаграмма Парето. Принципы построения, области применения.
- Диаграмма Исикавы. Принципы построения, области применения.
- Корреляционный анализ качества: основные цели и методы.
- «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенности.
- «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000**

### **Вопросы к занятию:**

- Концепция TQM.
- Философия TQM.
- Особенности менеджмента в условиях TQM.
- Особенности логистики в условиях TQM.
- Особенности контроля качества в условиях TQM.
- Особенности структуры системы качества в условиях TQM.
- Роль культуры фирмы при создании систем TQM.
- Основные цели стандартизации.
- Виды стандартов в России.
- Сертификация: сущность, принципы, классификация.
- Функциональное качество: структура, показатели.
- Международные стандарты ИСО серии 9000: их структура, назначение.
- Модели систем УК в стандартах ИСО серии 9000.
- Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 8. Правовое обеспечение качества**

### **Вопросы к занятию:**

1. Требования к политике организации в области качества.
2. Положения по общему руководству качеством.
3. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
4. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
5. Механизмы обеспечения прав потребителей и ответственности производителей.
6. Основные положения нормативных правовых документов о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 9. Эффективность управления качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Экономика управления качеством: задачи, специфика.
- Определение экономического эффекта от изменения качества.
- Цена потребления и ее составляющие.
- Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
- Современная стратегия регулирования затрат на качество.
- Структура затрат на качество.
- Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей.
- Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов.
- Расходы потребителей качества. Расчет всех видов затрат на качество.
- Расчет составляющих экономического эффекта от улучшения качества.
- Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

### ***Заочная форма обучения***

## **Тема 1. Введение в управление качеством**

### **Вопросы к занятию:**

- Качество как объект управления в конкурентном пространстве.
- Дефиниции категории «качество».
- Эволюция качества.
- Человек в системе качества.

- Сущность понятия «свойство». Атрибутивная и функционально-кибернетическая концепции свойства.
- Синергетическая обусловленность свойств.
- Альтернативные представления качества.
- Дуальность структуры качества.
- Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 2. Основные понятия и категории управления качеством.**

### **Вопросы к занятию:**

- Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.
- Фундаментальные понятия в управлении качеством: «система обеспечения качества», «обеспечение качества», «управление качеством», «политика в области качества», «улучшение качества», «общее руководство качеством», «проверка качества».
- Системы менеджмента качества.
- Взаимосвязь понятий «потребительская стоимость», «качество» и «полезный эффект».
- Понятие конкурентоспособности товара.
- Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
- Круг улучшения качества.
- Управление качеством процессов и услуг.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 3. Факторы и показатели качества**

### **Вопросы к занятию:**

- Факторы, влияющие на качество продукции: внутренние (внешние) обстоятельства, человеческий фактор и внешние условия.
- Последовательность воплощения системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике.
- Показатели качества предметов труда и средств труда. Показатели назначения, надёжность товара.
- Экономичность и безопасность применения товара. Показатели эргономичности товара.
- Показатели технологичности товара.
- Эстетичность товара. Показатели стандартизации и совместимости объекта.
- Патентно-правовые показатели объекта. Показатели качества сервиса товара.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

#### **Тема 4. Измерение качества**

##### **Вопросы к занятию:**

- Система показателей, характеризующих качество.
- Оценки качества, их сравнение и области применения.
- Основные научные направления квалитологии.
- Квалиметрия и метрология. Предмет, содержание и структура квалиметрии
- Комплексная оценка уровня качества.
- Показатели качества услуги.
- Показатели качества материальной продукции.
- Патентно-правовые показатели качества продукции.
- Особенности оценки качества услуги.
- Экспертная оценка качества. Сущность, область применения.
- Методика определения достоверности экспертной оценки качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

#### **Тема 5. Основы построения системы управления качеством в организации**

##### **Вопросы к занятию:**

- Сущность понятий «обеспечение качества», «улучшение качества» и «управление качеством», их отличие.
- Маркетинговая концепция управления качеством: сущность, цели, значение.
- Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.
- Историческая последовательность развития управления качеством продукции.
- Отечественный опыт комплексного управления качеством
- Схема механизма управления качеством в современных условиях.
- Европейский опыт управления качеством.
- Опыт управления качеством в США, в Японии.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

#### **Тема 6. Методы управления качеством**

##### **Вопросы к занятию:**

- Классификация и общая характеристика методов управления качеством.
- Социально-психологические методы, применяемые в управлении качеством.
- Организационные методы управления качеством: виды, формы, классификация.
- Организационно-технологические методы управления качеством, их классификация.

- Экономические методы управления качеством.
- Диаграмма Парето. Принципы построения, области применения.
- Диаграмма Исикавы. Принципы построения, области применения.
- Корреляционный анализ качества: основные цели и методы.
- «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенности.
- «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 7. Всеобщее управление качеством. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии 9000**

### **Вопросы к занятию:**

- Концепция TQM.
- Философия TQM.
- Особенности менеджмента в условиях TQM.
- Особенности логистики в условиях TQM.
- Особенности контроля качества в условиях TQM.
- Особенности структуры системы качества в условиях TQM.
- Роль культуры фирмы при создании систем TQM.
- Основные цели стандартизации.
- Виды стандартов в России.
- Сертификация: сущность, принципы, классификация.
- Функциональное качество: структура, показатели.
- Международные стандарты ИСО серии 9000: их структура, назначение.
- Модели систем УК в стандартах ИСО серии 9000.
- Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## **Тема 8. Правовое обеспечение качества**

### **Вопросы к занятию:**

1. Требования к политике организации в области качества.
2. Положения по общему руководству качеством.
3. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
4. Стандартизация требований к объектам и системам качества.
5. Механизмы обеспечения прав потребителей и ответственности производителей.
6. Основные положения нормативных правовых документов о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества.

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## Тема 9. Эффективность управления качеством

### Вопросы к занятию:

- Экономика управления качеством: задачи, специфика.
- Определение экономического эффекта от изменения качества.
- Цена потребления и ее составляющие.
- Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
- Современная стратегия регулирования затрат на качество.
- Структура затрат на качество.
- Виды затрат изготовителя. Прямые и дополнительные расходы производителей.
- Общие расходы поставщиков и потребителей качества. Затраты на качество поставщиков сырья, материалов и компонентов.
- Расходы потребителей качества. Расчет всех видов затрат на качество.
- Расчет составляющих экономического эффекта от улучшения качества.
- Определение коэффициента экономической эффективности и срока окупаемости затрат на качество

Самостоятельная работа: подготовить доклад, реферат или информационное сообщение на предложенные темы либо по выбору студента, с учётом темы занятия.

## 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 3.1. Методические материалы по процедуре оценивания в течение семестра

#### 1. Опрос

**Опрос** является репродуктивным методом обучения и проводится с целью определения уровня теоретической подготовки студентов, выявления слабых мест в знаниях по изучаемой теме для оптимального построения учебного процесса. А также учит основам публичного выступления.

| Уровень ответа  | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| повышенный      | Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. |
| базовый         | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.                                                       |
| пороговый       | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.                                                |
| ниже порогового | Полученные результаты не соответствуют поставленной цели                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                              |
|--|------------------------------|
|  | (цель работы не достигнута). |
|--|------------------------------|

## 2. Кейс-задание

**Кейс-задание** - это краткое описание проблемной ситуации на каком-либо реальном, либо вымышленном объекте, требующая от обучаемого оценки и/или предложений по выходу из данной ситуации, опираясь на предложенные вопросы.

| Уровень выполнения задания | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| повышенный                 | Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.                                                                                        |
| базовый                    | Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы. |
| пороговый                  | Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.                                                                                                                                                        |
| ниже порогового            | Неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.                                                                                                                                                                                                                                |

## 3. Задача

**Задача** – оценочное средство, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

| Уровень выполнения задания | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| повышенный                 | Задание выполнено полностью:<br>- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;<br>- продемонстрирована способность применять стандартные формулы для вычисления;<br>- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения |
| базовый                    | Задание выполнено с незначительными погрешностями                                                                                                                                                                                                                        |
| пороговый                  | Обнаруживает знания и понимание большей части задания                                                                                                                                                                                                                    |
| ниже порогового            | Задание не выполнено                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 4. Дискуссия

**Дискуссия** является репродуктивным методом обучения и представляет собой всестороннее коллективное обсуждение вопросов, проблем или сопоставление информации, идей, предложений (в интерактивной форме) обсуждение рефератов, подготовленных заранее. Дискуссия учит основам публичного выступления и позволяет оценить уровень освоения компетенций обучающимися.

| Уровень ответа | Критерии оценивания |
|----------------|---------------------|
|----------------|---------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| повышенный      | Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал темы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. |
| базовый         | Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал темы, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.                                                       |
| пороговый       | Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала темы, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопрос.                                                |
| ниже порогового | Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы не достигнута).                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 5. Творческое задание

**Творческое задание** - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

| Уровень выполнения задания | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| повышенный                 | Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.                                                                                        |
| базовый                    | Дается комплексная оценка ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы. |
| пороговый                  | Затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; затруднения в формулировке выводов.                                                                                                                                                        |
| ниже порогового            | Неправильная оценка ситуации; отсутствие теоретического обоснования выполнения задания.                                                                                                                                                                                                                                             |

## 6. Тестирование

**Тестирование** - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

| Уровень выполнения задания | Критерии оценивания                              |
|----------------------------|--------------------------------------------------|
| повышенный                 | Правильно выполнено 90 – 100 % тестовых заданий. |
| базовый                    | Правильно выполнено 70 – 89 % тестовых заданий.  |

|                 |                                                |
|-----------------|------------------------------------------------|
| пороговый       | Правильно выполнено 51 – 69% тестовых заданий. |
| ниже порогового | Правильно выполнено 0 – 50% тестовых заданий.  |

### **Примерный перечень тем рефератов**

Освоение дисциплины предполагает подготовку самостоятельных работ (рефератов, докладов, эссе) следующей примерной тематики:

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Экономические проблемы качества
3. Качество и эффективность управления
4. Конкурентоспособность и качество
5. Интеллектуальная собственность в управлении качеством
6. Организация контроля качества
7. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством
8. Всеобщее управление качеством
9. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000
10. Стандартизация в управлении качеством
11. Метрология в управлении качеством
12. Сертификация продукции и систем качества
13. Организационные вопросы управления качеством
14. Методы обеспечения качества
15. Организационно-правовые основы стандартизации
16. Классификация затрат на качество
17. Функция маркетинга в системе управления качеством
18. Социальные аспекты менеджмента качества

### **Примерные вопросы для самоподготовки к практическим занятиям и тестированиям:**

1. Каковы цель и задачи дисциплины?
2. Какие практические навыки и знания могут быть получены при освоении основ дисциплины «Управление качеством»?
3. Проанализируйте степень гармонизации российской системы стандартизации с международными правилами и законами по стандартизации.
4. Службы государственного контроля и надзора за сертифицированными системами качества руководствуются в своих действиях законами РФ "О стандартизации", "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителя". Одинаковы ли права и задачи инспектора в рамках этих законов? Проведите сравнительный анализ.
5. Какова роль маркетинга в стандартизации и управлении качеством продукции?
6. Что включает в себя понятие конкурентоспособности и каковы связи конкурентоспособности с качеством товара?
7. Каковы экономические и экологические проблемы качества и конкурентоспособности товаров?
8. Какие меры в области стандартизации вы бы порекомендовали принять фирме, производящей товары, пользующиеся спросом на мировых рынках, и планирующей повышение конкурентоспособности своих товаров на едином европейском рынке?
9. Какие международные организации по стандартизации, сертификации и метрологии вы знаете?
10. Что такое обязательная и добровольная сертификация?

11. Назовите особенности гарантии качества продукции по декларации о соответствии.
12. Приведите примеры внедрения стандарта или его части ГОСТ Р ИСО 9001—9003 в промышленности или на услуги.
13. Какие существуют степени защиты сертификата соответствия ГОСТ Р от подделок?
14. Что представляют собой стандарты ИСО серии 9000 и их отечественные аналоги?
15. Что включает в себя сертификация продукции и систем качества?
16. Что входит в понятие качества?
17. Что входит в понятие общественных потребностей, рыночных отношений и какова их связь с проблемой качества сырья и продукции?
18. Что входит в понятие экономики качества?
19. Почему экономическая и социальная политика страны невозможна без реализации системы мер в области улучшения качества и обеспечения безопасности продовольственной и непродовольственной продукции?
20. Каково влияние качества на прибыль?
21. Что такое классификация затрат на качество?
22. В чем заключается экономическая эффективность улучшения качества?
23. Что входит в понятие качества и управления качеством?
24. Какие пять признаков используются при классификации показателей качества?
25. Что входит в понятие статистического метода оценки качества продукции?
26. Какие вы могли бы привести примеры статистических методов контроля на предприятии, где вы работаете? Какие усовершенствования в управлении качеством продукции на вашем предприятии вы могли бы предложить (с использованием методов математической статистики и маркетинга)?
27. Каковы перспективы внедрения статистических методов в международном масштабе?
28. Какой подкомитет ИСО занимается вопросами статистического управления качеством продукции?
29. Проанализируйте целесообразность внутренней стандартизации (введение МС ИСО серии 9000, TQM и др.), адаптации или их сочетания в маркетинговой деятельности любой фирмы, если она работает по принципам глобального маркетинга, т.е. использует систему многонационального маркетинга; представляет собой транснациональную корпорацию; производит сырьевые товары.
30. Фирма является сторонником "ответственного маркетинга". Каким образом это отражается на стандартизации ее товаров и комплекса маркетинга?
31. Какие основные функции включены в культуру производства?
32. Назовите пути снижения себестоимости и улучшения качества продукции.
33. Что входит в понятие управления качеством продукции в РФ?
34. Назовите условия и факторы, влияющие на качество продукции.
35. Расскажите о внедрении системного подхода к управлению качеством продукции на предприятии.
36. Какие системы управления качеством продукции вы знаете, в чем их основное содержание?
37. Каковы основные требования к методам сравнительных испытаний, используемых в разных лабораториях?
38. Какой Закон (или законы) регламентирует работы по управлению качеством?
39. В чем заключается функция маркетинга в системе управления качеством?
40. Какие международные стандарты действуют на территории России?
41. В каком из стандартов ИСО серии 9000 дается описание основных элементов, которые рекомендуется использовать предприятию при разработке системы качества?

42. Какой стандарт является руководящим документом при разработке эффективной системы качества, влияющим на качество продукции на всех этапах "петли качества" — от удовлетворения потребностей до удовлетворения нужд потребителей?

43. Необходим ли ежеквартальный инспекционный контроль продукции, если на предприятии имеется сертифицированная система качества ГОСТ Р ИСО 9002?

### **Примерные тесты для проведения текущего контроля**

1. Система качества должна обеспечить:  
участие всех работников в управлении качеством  
обязанность выполнения плана  
своевременный выход на работу  
отсутствие прогулов
2. Управление качеством:  
методы и виды деятельности оперативного характера для выполнения требований по качеству  
устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах "петли качества"  
решение назревших проблем  
минимизация затрат
3. Жизненный цикл продукции:  
маркетинг, поиски и изучение рынка  
упаковка и хранение  
монтаж и эксплуатация  
коэффициент полезного действия
4. Слабая предпринимательская деятельность вызвана:  
получением прибыли  
невыгодность вложений  
обилие руководителей  
бесперспективность
5. Взаимодействие уровней качества:  
количества и качества  
выпуск готовой продукции и брак  
виды качества  
организация работ непосредственных исполнителей по обеспечению высокого качества продукции
6. Обеспечение качества:  
все планируемые виды деятельности, систематически осуществляемые в рамках системы качества  
создание новых форм собственности  
вложение средств в инвестиции  
открытие новых предприятий
7. Модель Эттингера-Ситтига, разработанная специалистами Европейской организации по контролю качества (ЕОКК) учитывает:  
влияние спроса и предложения

влияние спроса на качество продукции, а также предусматривает изучение рынков  
изменение качества продукции  
препятствует возникновению брака

8. Зарубежные специалисты считают, что конкурентоспособность продукции зависит от ее качества:

- на 90% - 95%
- на 70 - 80%
- на 30 - 35%
- на 20 - 25%

9. Дальнейшие пути развития и совершенствования системы качества обязывает:  
отказываться от бесперспективных объектов  
изучать техническую документацию  
использовать компьютерную систему  
предупреждать возможности возникновения неблагоприятных, критических или недопустимых изменений

10. Потенциальный заказчик продукции должен быть уверен, комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) решит следующие задачи:

- приобретение будущих партнеров
- принесет большую прибыль
- требования к данной продукции будут удовлетворены полностью
- сократит количество сотрудников

### **3.2. Перечень учебно-методического обеспечения для промежуточной аттестации**

#### **Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Сущность категории «качество», ее многоаспектность.
2. Объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству как социально-экономической категории.
3. Эволюция концепции качества в развитии фирм.
4. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества и их классификация.
5. Методы оценки качества, их сравнение и области применения.
6. Комплексная оценка уровня качества.
7. Показатели качества услуги.
8. Показатели качества материальной продукции.
9. Патентно-правовые показатели качества продукции.
10. Особенности оценки качества услуги.
11. Экспертная оценка качества. Сущность, область применения.
12. Методика определения достоверности экспертной оценки качества.
13. Оценка рисков использования экспертной информации.
14. Сущность понятий «качество продукции» и «качество услуги», их отличие.
15. Сущность понятий «обеспечение качества», «улучшение качества» и «управление качеством», их отличие.
16. Маркетинговая концепция управления качеством: сущность, цели, значение.
17. Особенности планирования качества при маркетинговой ориентации организации.

18. Классификация и общая характеристика методов управления качеством.
19. Социально-психологические методы, применяемые в управлении качеством.
20. Организационные методы управления качеством: виды, формы, классификация.
21. Организационно-технологические методы управления качеством, их классификация.
22. Экономические методы управления качеством.
23. Диаграмма Парето. Принципы построения, области применения.
24. Диаграмма Исикавы. Принципы построения, области применения.
25. Корреляционный анализ качества: основные цели и методы.
26. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенности.
27. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.
28. Современная концепция планирования качества.
29. Модель Кано.
30. Концепция *TQM*.
31. Философия *TQM*.
32. Человек в системе качества.
33. Особенности менеджмента в условиях *TQM*.
34. Особенности логистики в условиях *TQM*.
35. Особенности контроля качества в условиях *TQM*.
36. Особенности структуры системы качества в условиях *TQM*.
37. Роль культуры фирмы при создании систем *TQM*.
38. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
39. Основные цели стандартизации.
40. Виды стандартов в России.
41. Сертификация: сущность, принципы, классификация.
42. Функциональное качество: структура, показатели.
43. Международные стандарты ИСО серии 9000: их структура, назначение.
44. Модели систем УК в стандартах ИСО серии 9000.
45. Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.
46. Экономика управления качеством: задачи, специфика.
47. Определение экономического эффекта от изменения качества.
48. Цена потребления и ее составляющие.
49. Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
50. Современная стратегия регулирования затрат на качество.

**Пример экзаменационного билета**

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования  
**«Международная Ветеринарная Академия»**  
Кафедра экономики, менеджмента и маркетинга

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль: Менеджмент организации

Дисциплина: Управление качеством

**Экзаменационный билет № \_\_\_\_\_**

1. Показатели качества материальной продукции.
2. Патентно-правовые показатели качества продукции

Одобрено на заседании кафедры экономики, менеджмента и маркетинга  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.А. Лебедев  
(подпись)

### **3.3. Средства текущей и итоговой оценки качества сформированных компетенций при изучении дисциплины**

Оценка успеваемости студентов складывается из результатов:

- самостоятельного выполнения тестовых заданий, творческих заданий;
- самостоятельного выполнения контрольных работ – рефератов, решения задач, кейсов;
- анализа подготовленных рефератов
- устного опроса при сдаче выполненных индивидуальных заданий, защиты отчетов по самостоятельным работам и во время промежуточной аттестации по дисциплине (для выявления знания и понимания теоретического материала дисциплины).

## **4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная литература:**

1. Борисова, Т. А. Системы менеджмента качества : учебное пособие / Т. А. Борисова, В. Я. Дмитриев ; под редакцией Е. В. Ушаковой. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. — 168 с. — ISBN 978-5-94047-049-6. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144174>
2. Пыхов, С. И. Управление качеством : учебное пособие / С. И. Пыхов, Ж. С. Позднякова. — Челябинск : ЮУТУ, 2021. — 181 с. — ISBN 978-5-6044299-9-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/177108>

### **Дополнительная литература:**

3. Управление качеством: учебно-методическое пособие / составитель А. Р. Давыдович. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 57 с. — ISBN 978-5-9765-4723-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182779>
4. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 180 с. — ISBN 978-

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» - <http://www.mevriz.ru>.
2. Интернет-проект «Корпоративный менеджмент» - <http://www.cfin.ru>.
3. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» - <http://www.uptr.ru>.
4. Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/books.asp>.
5. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>.
6. Федеральная служба государственной статистики. Официальный интернет-сайт. - <http://www.gks.ru>.

**5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Аудитория для проведения учебных занятий  
оборудование:**

доска, учебная мебель, стол, стул преподавателя

**технические средства обучения:**

Переносное мультимедийное оборудование:

Ноутбук, проектор, экран демонстрационный

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся  
оборудование:**

специализированная мебель, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет"

**6. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Программа может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий по личному заявлению обучающегося (законного представителя) на основании рекомендаций заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ по заявлению предоставляются специальные технические средства, услуги ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.