

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан экономического  
факультета  
  
профессор **К. Э. Тюлаков**  
«23» мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Управление качеством**

**Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент**

**Направленность  
Инновационный менеджмент**

**Уровень высшего образования  
Бакалавриат**

**Форма обучения  
Очная, очно-заочная**

**Краснодар  
2022**

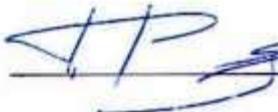
Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации 12 августа 2020 г. № 970.

Автор:  
канд. соц. наук, доцент

  
И. П. Бандурина

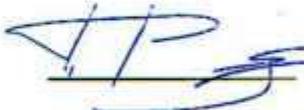
Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры управления и маркетинга от 18.04.2022 г., протокол № 19.

Заведующий кафедрой  
д-р экон. наук,  
профессор

  
А. В. Толмачев

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол от 18.04.2022 г. № 11.

Председатель  
методической комиссии,  
д-р экон. наук, профессор

  
А. В. Толмачев

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
канд. экон. наук, профессор

  
А. П. Соколова

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование комплекса знаний об организационных, научных и методических основах обеспечения и управления качеством при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений, а также о применяемых международных стандартах серии ИСО и сертификации систем качества.

### **Задачи дисциплины**

- формирование теоретических знаний в области проблем обеспечения и управления качеством в условиях современного производства;
- освоение основ методологии и терминологии управления качеством различных процессов, продукции и услуг;
- формирование навыков организации работы по обеспечению качества путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов серий ИСО и сертификации систем качества;
- формирование умений анализировать сущность рассматриваемого объекта как совокупность его свойств, называемую качеством, при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

**В результате освоения дисциплины формируется общепрофессиональная компетенция:**

ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия.

## **3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

«Управление качеством» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент, направленность «Инновационный менеджмент».

#### 4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Очно-заочная
<b>Контактная работа</b>	47	15
в том числе:		
– аудиторная по видам учебных занятий	46	14
– лекции	30	4
– практические	16	10
– внеаудиторная	1	1
– зачет	1	1
<b>Самостоятельная работа</b>	25	57
<b>Итого по дисциплине</b>	72	72
в том числе в форме практической подготовки	-	-

#### 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре по учебному плану очной формы обучения, на 2 курсе, в 3 семестре по учебному плану очно-заочной формы обучения.

#### Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	<b>Теоретические основы управления качеством продукции.</b> 1. Экономическое и социальное содержание качества продукции 2. Система управления конкурентоспособностью продукции. 3. Качество как экономическая категория и объект управления.	ОПК-3	3	2	-	1	-	3
2	<b>Система менеджмента качества — важнейшая составляющая системы общего менеджмента предприятия</b> 1. Основополагающие этапы развития систем качества в мире. 2.3 звезды качества.	ОПК-3	3	6	-	2	-	3

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
	3. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК 4. Требования к документации СМК 5. Управление ключевыми процессами на предприятиях пищевой промышленности 6. Порядок разработки, согласования, утверждения документированных процедур 7. Процессы жизненного цикла продукции 8. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК							
3	<b>Международные стандарты ISO серии 9000</b> 1. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. 2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000. 3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества. 4. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.	ОПК-3	3	2	-	1	-	3
4	<b>Основы механизмов управления качеством</b> 1. Понятие системы качества. 2. Механизм управления качеством. 3. Текущее управление качеством. 4. Контроль качества. 5. Инновационные механизмы управления качеством.	ОПК-3	3	4	-	2	-	3
5	<b>Международные организации по стандартизации и качеству продукции</b> 1. Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества. 2. Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира. 3. Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.	ОПК-3	3	4	-	2	-	3
6	<b>Инновации и управление качеством</b> 1. Общие сведения о системе управ-	ОПК-3	3	4	-	2	-	3

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
	ления качеством. 2.Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации. 3. Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии. 4. Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.							
7	<b>Сквозное управление качеством продукции</b> 1. Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла. 2. Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления. 3. Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.	ОПК-3	3	4	-	2	-	3
8	<b>Сертификация продукции</b> 1. Понятие сертификации и необходимость ее применения. 2. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная. 3. Основопологающие документы в области сертификации.	ОПК-3	3	2	-	2	-	2
9	<b>Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях.</b> 1.Международная сертификация. 2.Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факт повышения конкурентоспособности предприятий. 3. Порядок сертификации: процедуры и исполнители. 4.Сертификация услуг.	ОПК-3	3	2	-	2	-	2
Итого				30	-	16	-	25

## Содержание и структура дисциплины по очно-заочной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	<b>Теоретические основы управления качеством продукции.</b> 1. Экономическое и социальное содержание качества продукции 2. Система управления конкурентоспособностью продукции. 3. Качество как экономическая категория и объект управления.	ОПК-3	3	1	-	-	-	5
2	<b>Система менеджмента качества — важнейшая составляющая системы общего менеджмента предприятия</b> 1. Основополагающие этапы развития систем качества в мире. 2. Звезды качества. 3. Цели и основные этапы разработки и внедрения СМК 4. Требования к документации СМК 5. Управление ключевыми процессами на предприятиях пищевой промышленности 6. Порядок разработки, согласования, утверждения документированных процедур 7. Процессы жизненного цикла продукции 8. Измерения, анализ и улучшение функционирования СМК	ОПК-3	3	2	-	1		6
3	<b>Международные стандарты ISO серии 9000</b> 1. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. 2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000. 3. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества. 4. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.	ОПК-3	3	-	-	1	-	6
4	<b>Основы механизмов управления качеством</b> 1. Понятие системы качества. 2. Механизм управления качеством. 3. Текущее управление качеством.	ОПК-3	3	1	-	2	-	6

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
	4.Контроль качества. 5.Инновационные механизмы управления качеством.							
5	<b>Международные организации по стандартизации и качеству продукции</b> 1. Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества. 2. Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира. 3. Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.	ОПК-3	3	-	-	2	-	7
6	<b>Инновации и управление качеством</b> 1. Общие сведения о системе управления качеством. 2.Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации. 3. Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии. 4. Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.	ОПК-3	3	-	-	1	-	6
7	<b>Сквозное управление качеством продукции</b> 1. Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла. 2. Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления. 3. Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.	ОПК-3	3	-	-	1	-	7
8	<b>Сертификация продукции</b> 1. Понятие сертификации и необходимость ее применения. 2. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная. 3. основополагающие документы в области сертификации.	ОПК-3	3	-	-	1	-	7
9	<b>Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях.</b>	ОПК-3	3	-	-	1	-	7

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лек- ции	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в форме практи- ческой подго- товки	Само- стоя- тельная работа
	1.Международная сертификация. 2.Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факт повышения конкурентоспособ- ности предприятий. 3. Порядок сертификации: процедуры и исполнители. 4.Сертификация услуг.							
Итого				4	-	10	-	57

## **6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Управление качеством: метод. указания о проведении практических занятий, организации самостоятельной и научно-исследовательской работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент / сост. И. П. Бандурина. – Краснодар: КубГАУ. – 2021. – 70 с. – Режим доступа: [file:///C:/Users/User/Downloads/MU\\_Upravlenie\\_kachestvom\\_Menedzhment\\_68443\\_9\\_v1\\_%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/User/Downloads/MU_Upravlenie_kachestvom_Menedzhment_68443_9_v1_%20(1).PDF)

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО**

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
	ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия
2	Менеджмент
3	Маркетинг
3	Анализ систем управления
3	Управление качеством
4	Управленческие решения
4	Логистика

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
4	Производственный менеджмент
4	Деловое администрирование
4	Технологическая (проектно-технологическая) практика
5	Инновационный менеджмент
6	Стратегический менеджмент
7	Управление рисками
7	Управление персоналом
8	Финансовый менеджмент
8	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

\* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия</b>					
Индикаторы достижения компетенций ОПК-3.1. Знает основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений ОПК-3.2. Умеет разрабатывать, обосновывать, реализовывать, оценивать ожидаемые результаты предлагаемых организационно-управленческих решений ОПК-3.3. Владеет навыками оценивания ожидаемых результатов предлагаемых организационно-управленческих решений	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдаленными несущественными недочетами, Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач	Устный опрос, контрольная работа, реферат, тест, вопросы и задания для проведения зачета

### **7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО**

#### **Оценочные средства для текущего контроля**

*Компетенция: Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия (ОПК-3)*

#### **Вопросы для устного опроса (приведены примеры)**

1. Какие этапы входят в жизненный цикл продукции?
2. Что такое петля качества?
3. Какие системы качества существовали на отечественных предприятиях в XX веке? Какими достоинствами и недостатками обладали?
4. Какие принципы, новшества были введены Ф. Тейлором в производство?
5. Каковы этапы возникновения и развития теории управления качеством?
6. Какие отличительные черты управления качеством в США и Японии?
7. В чем особенность управления качеством в Европейском Союзе?
8. Дайте определение понятия процесса. Какие виды процессов бывают?
9. Как можно оценить удовлетворенность потребителя?
10. Что такое внешний и внутренний потребитель с точки зрения TQM?
11. Чем занимается наука квалиметрия?
12. Перечислите основные группы классификации продукции в квалиметрии. Какие из этих групп оцениваются количеством показателей качества?
13. Какие методы определения значений показателей качества Вы знаете?
14. Каков основной принцип оценивания качества продукции?
15. В чем сущность дифференцированного способа определения единичных показателей качества?
16. Как рассчитывается комплексный показатель качества продукции?
17. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля?
18. Какой контроль бывает и в чем его назначение, в зависимости от места его проведения в производственном процессе?
19. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля?
20. Каковы принципы построения системы контроля на производстве?
21. Опишите организацию контроля качества на предприятии. Каковы функции различных подразделений в процессе контроля качества?
22. Какие типы контрольных карт используются для оценки производственного процесса?

23. Как рассчитываются и строятся контрольные карты по количественным данным?
24. В чем состоит интерпретация контрольных карт для количественных данных?
25. Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества?
26. В чем заключается назначение контрольных листков?
27. Какие компоненты описывает диаграмма Исикава?
28. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2018?
29. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000?
30. Какова роль руководства во внедрении систем качества?
31. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001?
32. Каковы шаги цикла постоянного совершенствования?
33. Какие основные требования предъявляются к документации системы менеджмента качества?

### **Вопросы для контрольной работы (приведены примеры)**

1. Инновации и управление качеством.
2. Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации.
3. Механизм управления качеством.
4. Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.
5. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.
6. Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях.
7. Сертификация систем менеджмента в международных организациях как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.
8. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная.
9. основополагающие документы в области сертификации.
10. Сертификация систем качества, как подтверждение их соответствия определенным требованиям.
11. Требования к элементам сертификации.
12. Условия подготовки систем качества к сертификации.
13. Этапы проведения сертификации систем качества.
14. Требования к системам качества в стандартах ISO серии 9000.
15. Совершенствование систем качества и управления производством.
16. Органы по сертификации продукции в РФ.
17. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.
18. Сертификация услуг.
19. Знаки соответствия.
20. Контроль в системе сертификации.

21. Документы в системе сертификации в РФ.
22. TQC - Всеобщий контроль качества.
23. TSQC - Всеобщий статистический контроль качества.
24. TQM - Всеобщий менеджмент качества.
25. Основы технического регулирования.
26. UQM - Универсальный менеджмент качества.
27. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
28. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества.
29. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества.
30. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества.

### **Темы рефератов (приведены примеры)**

1. Становление и развитие менеджмента качеств инновационной продукции.
2. Сертификация систем менеджмента в международных организациях.
3. Понятие и жизненный цикл новой продукции, этапы внедрения нового продукта на рынок.
4. Сущность процессов стандартизации; нормативно-правовое регулирование управления качеством продукции.
5. Основные критерии оценки инновационного проекта.
6. Эволюция подходов к управлению качеством в России.
7. Основные концепции менеджмента качества. Концепция управления качеством в ходе изготовления продукции.
8. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством.
9. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего менеджмента качества.
10. Контроль качества инновационной продукции.
11. Повышение качества продукции – один из основных критериев эффективности протекания инновационных процессов на промышленном предприятии.
12. Управление качеством в контексте инноваций.
13. Становление и развитие менеджмента качеств.
14. Сертификация систем менеджмента в международных организациях.
15. Понятие и жизненный цикл новой продукции, этапы внедрения нового продукта на рынок.
16. Сущность процессов стандартизации; нормативно-правовое регулирование управления качеством продукции.
17. Основные критерии оценки инновационного проекта.
18. Эволюция подходов к управлению качеством в России.

19. Основные концепции менеджмента качества. Концепция управления качеством в ходе изготовления продукции.

20. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством.

21. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего менеджмента качества.

22. Контроль качества инновационной продукции.

23. Сертификация продукции, ее сущность и содержание.

24. Организационно-методические принципы сертификации.

25. Становление и развитие российской сертификации.

26. Закон «О защите прав потребителей».

27. Закон «О сертификации продукции и услуг».

### **Тесты (приведены примеры)**

1. Функцией менеджмента качества не является ...

- а) надзор за полнотой контроля качества
- б) участие в проведении приемочного контроля
- в) обучение персонала в области качества
- г) анализ преимуществ выпускаемой конкурентами продукции

2. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет ...

- а) методологию непрерывного совершенствования
- б) шаги по применению статистических методов контроля
- в) этапы контроля качества продукции
- г) процесс создания и производства новой продукции

3. Укажите виды управления качеством продукции или услуги:

- а) циклический
- б) типовой
- в) системный
- г) процессный

4. Качество – это ...

- а) тотальный менеджмент
- б) комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия
- в) степень соответствия совокупности присущих характеристик продукции (услуги) требованиям
- г) совокупность технических характеристик продукции

5. Укажите метод оценки уровня качества продукции по сопоставлению единичных показателей ее качества с соответствующими базовыми показателями:

- а) дифференциальный

- б) комплексный
- в) смешанный
- г) интегральный

6. Укажите порядок создания системы менеджмента качества (СМК) на предприятии:

- а) обучение сотрудников предприятия принципам качества, изложенным в стандартах ISO серии 9000
- б) анализ действующей на предприятии СМК
- в) разработка основ будущей СМК
- г) разработка комплекта документации СМК
- д) внедрение СМК
- е) сертификация СМК

7. Укажите форму сертификации, повышающую конкурентоспособность продукции или услуги:

- а) обязательная
- б) добровольная
- в) международная
- г) российская

8. Укажите существующие методы оценки уровня качества продукции:

- а) дифференциальный
- б) комплексный
- в) смешанный
- г) экономический
- д) технический

9. При помощи диаграмм Парето выявляются ...

- а) главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих
- б) причины мелких нарушений, приводящих к крупным нарушениям в качестве продукции
- в) причины снижения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции
- г) результативные показатели, характеризующие качество процесса производства

10. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество ...

- а) персонала предприятия, производственных операций
- б) продукции и услуг конкурентов представленных на рынке
- в) услуг и работ по планированию производственной деятельности
- г) продукции, услуг, работ, процессов

11. Укажите внешние факторы, формирующие качество продукции:

- а) требования рынка (потребление)
- б) политика
- в) нормативная документация
- г) конкуренция
- д) имидж предприятия среди покупателей продукции

12. Укажите внутренние факторы, формирующие качество продукции:

- а) технические
- б) организационные
- в) экономические
- г) административные
- д) социально-психологические

### **Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля**

*Компетенция: Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия (ОПК-3)*

#### **Вопросы к зачету:**

1. Структура базовых стандартов ISO серии 9000.
2. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.
3. Стандартизация в системе управления качеством.
4. Сущность процессов стандартизации.
5. Методы стандартизации.
6. Система стандартизации России.
7. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.
8. Контроллинг как эффективная форма управления качеством.
9. Служба ОТК и ее функции.
10. Технический контроль качества продукции.
11. Виды технического контроля.
12. Статистический контроль качества продукции. Контрольная карта.
13. Статистический контроль качества продукции. Диаграммы Парето.
14. Статистическое регулирование технологического процесса.
15. Входной контроль качества продукции.
16. Система профилактики брака на предприятии.
17. Понятие сертификации и необходимость ее применения.
18. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная.
19. основополагающие документы в области сертификации.

20. Сертификация систем качества, как подтверждение их соответствия, определенным требованиям.

21. Требования к элементам сертификации. Условия подготовки систем качества к сертификации.

22. Этапы проведения сертификации систем качества.

23. Требования к системам качества в стандартах ISO серии 9000.

24. Совершенствование систем качества и управления производством.

25. Органы по сертификации продукции в РФ.

26. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.

27. Сертификация услуг.

28. Знаки соответствия.

29. Контроль в системе сертификации.

30. Документы в системе сертификации в РФ.

31. Оплата работ по сертификации.

32. Управление качеством на стадии производства продукции.

33. Управление качеством на стадии реализации продукции.

34. Управление качеством на стадии потребления продукции.

35. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

36. Виды сертификации по правовому признаку.

37. Виды сертификации по процедуре проведения.

38. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.

39. Виды технического контроля.

40. Главные задачи и принципы планирования качества продукции.

41. Государственная система стандартизации РФ.

42. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.

43. Документальное оформление требований к качеству.

44. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.

45. Защита прав потребителей товаров и услуг.

46. Знак соответствия.

47. Инструменты контроля качества.

48. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

49. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.

50. Классификация показателей качества продукции.

51. Международная практика сертификации.

52. Международные стандарты.

53. Методы количественной оценки уровня качества.

54. Методы улучшения качества.

55. Механизм управления качеством.

56. Цели и задачи планирования качества продукции (услуги).

57. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.

58. Организация технического контроля на предприятии.

59. Понятие и принципы стандартизации.  
60. Системы стандартов серии ISO 14000.

**Практические задания для проведения зачета (приведены примеры):**

**Задание 1.**

По следующим данным о деятельности предприятия произвести расчет общих затрат на качество.

Затраты	Сумма, тыс. руб.
затраты на испытания и сертификацию	1090
затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции	3000
затраты, связанные с дефектами на производстве	150
затраты на метрологическое обеспечение производства	790

**Задание 2.**

По имеющимся данным оценить экономический эффект, если результаты экономической деятельности – 2300 тыс. руб.; затраты на производство – 650 тыс. руб.; затраты на эксплуатацию – 400 тыс. руб.; цена товара – 540 тыс. руб.

**Задание 3.**

Имеются следующие данные о коммерческом предприятии за сентябрь:

Показатель	Уровень показателя
1. Валовая продукция по себестоимости, тыс. руб.	359112
2. Потери от брака, %	1,32
3. Стоимость брака по цене использования, тыс. руб.	3132
4. Удержано за брак с виновников, тыс. руб.	23251
5. Стоимость доделок исправимого брака, тыс. руб.	4455

Определить себестоимость окончательно забракованных изделий.

**7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».

**Критериями оценки устного опроса** является способность наиболее полно и точно раскрыть поставленный вопрос, умение приводить примеры.

Оценка «**отлично**» выставляется обучающемуся, который обладает все-сторонними, систематизированными и глубокими знаниями, дает полный ответ на поставленных вопрос, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, который показал полные знания заданного вопроса, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала по заданному вопросу в объеме достаточном и необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы, знаком с основной литературой, рекомендованной программой.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает ответ на вопрос или допускает грубые ошибки.

### **Критерии оценки знаний при написании контрольной работы**

Оценка **«отлично»** – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка **«хорошо»** – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

**Критериями оценки реферата** являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка **«отлично»** – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка **«хорошо»** – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «**удовлетворительно**» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «**неудовлетворительно**» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Оценка «**отлично**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий;

Оценка «**хорошо**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий;

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %;

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

### **Критерии оценки на зачете**

Оценка «**зачтено**» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «**не зачтено**» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная учебная литература**

1. Долженко, Е. Н. Управление качеством: учебное пособие / Е. Н. Долженко. – Норильск: НГИИ, 2020. – 100 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/155921>

2. Иванова, Е. А. Управление качеством: учебное пособие / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. – Москва: РУТ (МИИТ), 2020. – 54 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/175911>

3. Пыхов, С. И. Управление качеством: учебное пособие / С. И. Пыхов, Ж. С. Позднякова. – Челябинск: ЮУТУ, 2021. – 181 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/177108>

### Дополнительная учебная 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. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/144174>

2. Герасимов, М. М. Управление качеством: Конспект лекций: учебное пособие / М. М. Герасимов, П. Е. Цыпин. – Москва: РУТ (МИИТ), 2020. – 149 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/175901>

3. Долженко, Е. Н. Управление качеством: учебное пособие / Е. Н. Долженко. – Норильск: НГИИ, 2020. – 100 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/155921>

4. Пыхов, С. И. Управление качеством: учебное пособие / С. И. Пыхов, Ж. С. Позднякова. – Челябинск: ЮУТУ, 2021. – 181 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/177108>

5. Управление качеством: учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. – Ставрополь: СтГАУ, 2017. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/107225>

## 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1.	Znanium.com	Универсальная	<a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>
2.	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="https://edu.kubsau.ru/">https://edu.kubsau.ru/</a>

Перечень Интернет сайтов:

Биржа инновационных проектов – [www.inn-ex.com/](http://www.inn-ex.com/)

Инновационный центр «Сколково» – [www.sk.ru/](http://www.sk.ru/)

Информационный сервер по материалам федеральных целевых программ: [www.programs-gov.ru/](http://www.programs-gov.ru/)

Официальный сайт Банка России – [www.cbr.ru/](http://www.cbr.ru/)

Официальный сайт Всемирного банка – [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

Официальный сайт Всемирной торговой организации – [www.wto.org/](http://www.wto.org/)

Официальный сайт Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) – [www.unctad.org](http://www.unctad.org)

Официальный сайт Международного валютного фонда – [www.imf.org/](http://www.imf.org/)

Официальный сайт Организации экономического сотрудничества и

развития – [www.oecd.org/](http://www.oecd.org/)

Официальный сайт Росбизнесконсалтинга – [www.rbc.ru/](http://www.rbc.ru/)

Официальный сайт Росстата – [www.gks.ru/](http://www.gks.ru/)

Официальный сайт Федерального Агентства по Науке и Инновациям:  
[www.fasi.gov.ru/](http://www.fasi.gov.ru/)

Профессиональное сообщество «Клуб директоров по науке и инновациям» – [www.irdclub.ru/](http://www.irdclub.ru/)

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Управление качеством: метод. указания о проведении практических занятий, организации самостоятельной и научно-исследовательской работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент / сост. И. П. Бандурина. – Краснодар: КубГАУ. – 2021. – 70 с. – Режим доступа: [file:///C:/Users/User/Downloads/MU\\_Upravlenie\\_kachestvom\\_Menedzhment\\_68443\\_9\\_v1\\_%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/User/Downloads/MU_Upravlenie_kachestvom_Menedzhment_68443_9_v1_%20(1).PDF)

Освоение дисциплины обучающимися производится в соответствии с локальными нормативными актами:

- Пл КубГАУ 2.2.4 «Фонд оценочных средств»;
- Пл КубГАУ 2.5.18 «Организация образовательной деятельности по программам бакалавриата»;
- Пл КубГАУ 2.5.29 «О формах, методах и средствах, применяемых в учебном процессе».

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;

– контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

#### Перечень лицензионного программного обеспечения

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, Power-Point)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

#### Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронная почта
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	<a href="https://www.elibrary.ru/defaultx.asp">https://www.elibrary.ru/defaultx.asp</a>
2	Гарант	Правовая	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>
3	КонсультантПлюс	Правовая	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

## 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

### Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1.	Управление качеством	<p>Помещение №405 ЭК, посадочных мест — 50; площадь — 62,6 м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);  технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);  доступ к сети «Интернет»;  доступ в электронную образовательную среду университета;</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
		<p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №401 ЭК, посадочных мест — 30; площадь — 63,7 м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);  технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);  программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №211 НОТ, площадь — 19,3м<sup>2</sup>; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>сплит-система — 1 шт.;  холодильник — 1 шт.;  технические средства обучения (мфу — 1 шт.;  проектор — 1 шт.;  компьютер персональный — 2 шт.);  программное обеспечение: Windows, Office, INDIGO.</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных мест — 30; площадь — 47,1 м<sup>2</sup>; помещение для самостоятельной работы обучающихся.</p> <p>кондиционер — 2 шт.;  технические средства обучения (принтер — 2 шт.;  экран — 1 шт.;  проектор — 1 шт.;  сетевое оборудование — 1 шт.;  ибп — 1 шт.;  компьютер персональный — 6 шт.);  доступ к сети «Интернет»;  доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;  специализированная мебель (учебная</p>	

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
		мебель); Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе	