

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

На заседании кафедры менеджмента
и государственного и муниципально-
го управления
Протокол № 10 от 24.05.2023

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор
Авдашкевич С.В.
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.Б.29 Управление качеством
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	«Маркетинг»
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Программа:	Прикладного бакалавриата
Форма обучения:	Очная, заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Борисова Т.А.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины: формирование у обучающихся целостного представления о менеджменте качества как средстве достижения экономических и управленческих целей организации/предприятия, повышения его конкурентоспособности.

Концепция управления качеством рассматривается в курсе данной дисциплины как целостное направление в подготовке менеджеров, которое дает возможность понять, какие приемы и методы различных наук могут быть использованы для повышения эффективности рыночной деятельности организации/предприятия и формирования его конкурентных преимуществ.

Задачи дисциплины:

- формирование системного мышления, обучение методам системного решения проблем предприятия/организации;
- формирование навыков организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества на предприятии/ в организации в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов;
- формирование умений подготовки документированной информации систем менеджмента качества, проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества;
- развитие аналитических способностей при планировании и организации работ на предприятии/ в организации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения:

Код компетенции	Основные признаки освоения		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-3	- основные этапы развития теории управления качеством, модели менеджмента качества, современные подходы и тенденции развития; - принципы управления и обеспечения качества, функции менеджмента качества; - основные виды и процедуры контроля качества продукции и услуг.	- анализировать внешнюю и внутреннюю среду системы менеджмента качества организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; - выявлять несоответствия и риски системы менеджмента качества организации и анализировать их причины; - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по совершенствованию структуры и области применения системы менеджмента качества организации.	навыками организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества на предприятии/ в организации; методами системного решения проблем предприятия/ организации

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ОПК-1	<ul style="list-style-type: none"> - требования национальных и международных стандартов с области управления качеством / систем менеджмента качества, понятийный аппарат стандартов, их общее и особенное; - принципы и процедуры внедрения систем менеджмента качества в организации; - методы менеджмента качества. 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по совершенствованию структур системы качества организации; - разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений; - применять методы менеджмента качества в практической деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками использования рекомендаций национальных, международных стандартов качества в практической деятельности; - навыками разработки, анализа и оценки документированной информации системы менеджмента качества в организации; - навыками аудита систем качества процессов, продукции и услуг; - навыками разработки конкретных предложений по результатам исследований; - навыками подготовки справочно-аналитического материала для принятия управленческих решений.
-------	--	--	---

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» входит в Блок 1 «Дисциплины (модуля)» (Базовая часть) образовательной программы высшего образования по направлению 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) «Маркетинг».

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые формируются в процессе изучения следующих дисциплин (практик):

История экономики, История управленческой мысли, Институциональная экономика, Математика, Экономическая теория, Теория вероятностей, Статистика, Математическая статистика, Право

Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе изучения данной дисциплины, будут использованы обучающимся при изучении дисциплин (практик):

Правовое регулирование маркетинговой деятельности

4. Объем дисциплины

Очная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	65	65
В том числе:		
Курсовая работа	0	
Другие виды самостоятельной работы*	65	65
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	43	43
Форма промежуточной аттестации		Зачет

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* - подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии).

Заочная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		4
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	93	93
В том числе:		
Курсовая работа	0	
Другие виды самостоятельной работы*	93	93
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	11	11
Форма промежуточной аттестации		Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

5. Содержание дисциплины

Очная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов			СР	Практическая подготовка*
			В том числе по видам аудиторных занятий				
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики управления качеством.	5	2	2	0	10	2
2	Требования к системам менеджмента качества (СМК) стандартов ISO серии 9000.	5	4	4	0	10	4
3	Методы и инструменты управления качеством.	5	4	4	0	10	4
4	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций.	5	2	2	0	10	2
5	Сертификация СМК.	5	4	4	0	10	4
6	Премии по качеству.	5	2	2	0	15	2
	Итого:		18	18	0	65	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения:

№	Наименование темы дисциплины	Семестр	Количество учебных часов	П р а к т
---	------------------------------	---------	--------------------------	-----------

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

п/п		Курс	В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики управления качеством.	4	0	0	0	15	2
2	Требования к системам менеджмента качества (СМК) стандартов ISO серии 9000.	4	2	0	0	15	4
3	Методы и инструменты управления качеством.	4	0	2	0	15	4
4	Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций.	4	2	0	0	14	2
5	Сертификация СМК.	4	0	2	0	14	4
6	Премии по качеству.	4	0	0	0	20	2
	Итого:		4	4	0	93	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия обучающихся, курсовая работа	Компетенции	Оценочное средство текущего контроля
1	2	3	4
Тема 1: Эволюция теории и практики управления качеством.	Предмет и задачи дисциплины, методология. Понятие и сущность качества, эволюция идей качества. Этапы развития качества. Развитие систем управления качеством продукции в СССР (КАНАРСПИ, КСУКП). Зарубежный опыт управления качеством (США, Япония, Германия, Франция). Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Практические занятия/ Самостоятельная работа: 1.1 Понятие и сущность качества, эволюция идей качества. Этапы развития качества. 1.2 Развитие систем управления качеством продукции в СССР. Зарубежный опыт управления качеством (США, Япония, Германия, Франция). 1.3 Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Управление качеством как фактор успеха	ОК-3, ОПК-1	Контрольная работа №1

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	<p>предприятия в конкурентной борьбе. 1.4 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 2: Требования к системам менеджмента качества (СМК) стандартов ISO серии 9000.</p>	<p>Сущность процессов стандартизации, действующая система стандартизации, цель стандартизации – защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов, услуг. Принципы современной стандартизации (системность, повторяемость, вариантность, взаимозаменяемость). Международная организация по стандартизации (ISO), структура комплекса стандартов ИСО 9000. Стандарты ИСО 9000 и 8 принципов менеджмента качества. Модель СМК, основанная на процессном подходе, применение процессного подхода на всех стадиях жизненного цикла для повышения удовлетворенности потребителей, преимущество процессного подхода. Роль потребителей в ИСО 9000, мониторинг их удовлетворенности. Практические занятия/ Самостоятельная работа: 2.1 Создание, внедрение и совершенствование СМК согласно требованиям стандартов ISO серии 9000. 2.2 Функции управления качеством. Задачи и методы реализации процессного подхода при создании СМК. 2.3 Документирование СМК. 2.4 Аудиты СМК. Лабораторная работа: -</p>	<p>ОК-3,ОПК-1</p>	<p>Доклад №1</p>
<p>Тема 3: Методы и инструменты управления качеством.</p>	<p>Метод структурирования функции качества, метод анализа видов и последствий потенциальных отказов (FMEA). Статистические методы контроля качества. Расслаивание (стратификация). Графическое представление данных. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма (Исикавы). Контрольный листок. Диаграмма разброса (рассеивания). «7 новых инструментов контроля качества». Диаграмма сродства, диаграмма планирования осуществления процесса, матрица приоритетов. Экспертные методы (метод экспертных оценок): мозговой штурм, метод Дельфи, Методы Тагути. Практические занятия/ Самостоятельная работа: 3.1 Методы и инструменты управления качеством. Лабораторная работа: -</p>	<p>ОК-3,ОПК-1</p>	<p>Тестирование №1</p>
<p>Тема 4: Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций.</p>	<p>Понятия «Всеобщий менеджмент качества» (TQM) и «Система всеобщего менеджмента качества» (Total Quality Management System (TQMS)). Японская система управления качеством (концепция компании «Тойота»). «Бережливое производство», «ДЖИТ» («точно-вовремя» или «just-in-time», «Кайзен»). Методология «6 сигм». Практические занятия/ Самостоятельная работа: 4.1 Современные системы менеджмента качества и методы повышения эффективности организаций. Лабораторная работа: -</p>		<p>Тестирование №2</p>
<p>Тема 5: Сертификация СМК.</p>	<p>Цели и сущность сертификации. Методические основы проведения сертификации в РФ. Сертификация СМК – вид добровольной сертификации. Подготовка к сертификации СМК: выбор сертифицирующего органа, оформ-</p>	<p>ОК-3,ОПК-1</p>	<p>Коллоквиум №1</p>

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	ление заявки, прохождение сертификации (внешний сертификационный аудит или аудит третьей стороны). Принятие решение о выдаче/не выдаче сертификата СМК. Корректирующие действия, коррекция, управление рисками в СМК. Инспекционный контроль за сертифицированной СМК организации/предприятия. Ресертификация СМК. Практические занятия/ Самостоятельная работа: 5.1 Сертификация СМК. Лабораторная работа: -		
Тема 6: Премии по качеству.	История возникновения премий, цели и задачи премирования. Концепция, статус премий. Европейский фонд менеджмента качества (European Foundation for Quality Management (EFQM)) «Business Excellence» («превосходство в бизнесе») и модель делового совершенства. Премия У.Э. Деминга (Япония), премия М. Болдриджа (США), Европейская премия качества (EQA). Премия правительства РФ, региональные премии в РФ. Проведение самооценки на основе модели премии. Модели премий по качеству. Практические занятия/ Самостоятельная работа: 6.1 Премии по качеству. Лабораторная работа: -	ОК-3,ОПК-1	Контрольная работа №2
Курсовая работа	Не предусмотрено учебным планом		

6. Формы проведения занятий

При реализации дисциплины применяются инновационные формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества.

Очная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Методы и инструменты управления качеством. : 3.1 Методы и инструменты управления качеством.	Пр	4	Дискуссия
2	Сертификация СМК.: 5.1 Сертификация СМК.	Пр	4	Деловая игра

Заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Методы и инструменты управления качеством. : 3.1 Методы и инструменты управления качеством.	Пр	2	Дискуссия
2	Сертификация СМК.: 5.1 Сертификация СМК.	Пр	2	Деловая игра

7. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488696>

2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700>

3. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16195-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530592>

Дополнительная литература:

1. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491302>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511754>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение

Дополнительно при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются:

1. LMS Moodle.
2. Вебинарная платформа

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. iBooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru/>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arh.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Executive.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru/>. - Текст: электронный
9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.cfin.ru/>. - Текст: электронный
10. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru/>. - Текст: электронный
11. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hr-tv.ru/>. - Текст: электронный
- 12.

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованные: рабочими местами для обучающихся, оснащенные специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенного специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской.

Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением.

При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Универси-

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

тета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением. Авторизация на информационно-образовательном портале Университета umeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля).

12. Оценочные материалы по дисциплине

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ОК-3	История экономики	зачет	1	1
ОК-3	Математика	экзамен	1	1
ОК-3	Экономическая теория	экзамен	2	2
ОК-3	История управленческой мысли	зачет	2	2
ОК-3	Теория вероятностей	зачет	3	3
ОК-3	Институциональная экономика	экзамен	3	3
ОК-3	Статистика	экзамен	3	3
ОК-3	Математическая статистика	зачет	4	4
ОК-3	Управление качеством	зачет	5	5
ОК-3	Инвестиционный анализ	экзамен	7	6
ОПК-1	Право	экзамен	2	1
ОПК-1	Управление качеством	зачет	5	2
ОПК-1	Правовое регулирование маркетинговой деятельности	экзамен	6	3

Заочная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ОК-3	История экономики	зачет	1	1
ОК-3	Математика	экзамен	1	1
ОК-3	Экономическая теория	экзамен	2	2
ОК-3	История управленческой мысли	зачет	2	2
ОК-3	Теория вероятностей	зачет	2	2
ОК-3	Математическая статистика	зачет	2	2
ОК-3	Институциональная экономика	экзамен	3	3
ОК-3	Статистика	экзамен	3	3
ОК-3	Управление качеством	зачет	4	4
ОК-3	Инвестиционный анализ	экзамен	4	4
ОПК-1	Право	экзамен	1	1
ОПК-1	Управление качеством	зачет	4	2

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ОПК-1	Правовое регулирование маркетинговой деятельности	экзамен	4	2
-------	---	---------	---	---

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины, описание шкал оценивания

2.1 Текущий контроль

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная письменная аналитическая работа студента, которая способствует закреплению и систематизации знаний по одной или нескольким темам дисциплины. Цель контрольной работы – получить специальные знания и продемонстрировать навыки их практического применения.

Контрольная работа оценивается по следующим показателям:

1. Выполнение работы в полном объеме и без ошибок;
2. Зрелая, творческая, полностью самостоятельная работа;
3. Выполнение работы в соответствии с требованиями к оформлению.

Критерии оценивания контрольной работы

Полное, правильное и обоснованное решение; полностью самостоятельная работа; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	10 баллов
Решение в целом правильное и обоснованное, но допущены незначительные ошибки либо решение является неполным, допускается незначительная подсказка со стороны преподавателя; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	8 баллов
Решение содержит обоснование, ход рассуждений в целом верный, но при этом допущены существенные ошибки, студент продемонстрировал недостаточное умение правильно применять знания, полученные в процессе изучения дисциплины, либо работа выполнена при существенной помощи преподавателя; работа выполнена с некоторыми нарушениями требований к оформлению	6 баллов
Отсутствует решение задачи, либо отсутствует обоснование решения, либо решение содержит обоснование, но допущены грубые ошибки, приведшие к абсолютно неверной квалификации; работа выполнена без учета требований к оформлению	0 баллов

Шкала оценивания контрольной работы

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенций на данном этапе изучения дисциплины представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	10	8	6	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

ДОКЛАД

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Показатели и критерии оценивания доклада

№ п/п	Показатели оценки	Критерии оценивания
1	Структура (количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления, например: для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов, включая титульный слайд и слайд	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию « вы-

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	с выводами)	полнен - частично выполнен - не выполнен», что соответствует следующему распределению баллов « 2 балла - 1 балл - 0 баллов»
2	Наглядность (иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, например: используются средства наглядности информации в виде таблиц, схем, графиков и т. д.)	
3	Дизайн и настройка (оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления)	
4	Содержание (презентация отражает основные этапы исследования – проблему, цель, гипотезу, ход выполнения работы, выводы, т.е. содержит полную, понятную информацию по теме доклада при наличии орфографической и пунктуационной грамотности)	
5	Требования к выступлению (выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории, выступающий точно укладывается в рамки регламента).	

Шкала оценивания доклада

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенции на данном этапе изучения дисциплины за доклад представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	10-9	8-7	6-5	Менее 5
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

ТЕСТИРОВАНИЕ

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Выполнение теста оценивается по следующим показателям:

- Правильность выполнения заданий теста за отведенный промежуток времени.

Критерии и шкала оценивания теста

Выполнение заданий теста оценивается по единой схеме, основанной на вычислении коэффициента результативности (КР) учебных достижений. Для этого подсчитывается количество правильных ответов к заданиям теста (А), при этом каждое тестовое задание оценивается в бинарной шкале «правильно – не правильно». Далее фиксируется максимальное количество заданий данного теста (А_{max}).

Величина коэффициента результативности учебных достижений студентов в рамках тестирования вычисляется по следующей формуле: $KP = A / A_{max}$ (значения КР изменяются в пределах от 0 до 1).

Коэффициент результативности (КР)	$KP < 0,4$	$0,4 \leq KP < 0,6$	$0,6 \leq KP \leq 0,8$	$0,8 < KP \leq 1$
Баллы в БРС университета	0	6	8	10
Уровень сформированности компетенций	Не сформирована	Пороговый	Высокий	Повышенный

КОЛЛОКВИУМ

Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Коллоквиум оценивается по следующим показателям:

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала;
2. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;
3. Владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;
4. Владение профессиональной терминологией;
5. Полный конспект лекционных материалов.

Критерии оценивания коллоквиума

Студент полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.	20 баллов
Ответ студента имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.	15 баллов
Студент неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.	10 баллов
Студент обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.	0 баллов

Шкала оценивания коллоквиума

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенции на данном этапе изучения дисциплины представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	20	15	10	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

2.2 Курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом.

2.3 Промежуточная аттестация в форме зачета

Зачёт – форма проверки знаний обучающихся. При успешном прохождении зачёта в ведомость и зачётную книжку ставится пометка об успешном прохождении испытания по дисциплине или её разделу. В ходе зачёта учитывается уровень знания, умения и владения обучающегося по изучаемой дисциплине.

Показателями и критериями оценивания учебных достижений по дисциплине (выставленные отметки о зачете) являются результаты текущего контроля.

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачётом без оценки

Баллы по дисциплине*	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине*	Незачет			Зачет			
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформирован-	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ности компетенций				
--------------------------	--	--	--	--

*Оценка, полученная студентом за промежуточную аттестацию, выставляется с учетом баллов, полученных за текущий контроль (сумма баллов за зачет и текущий контроль).

2.4 Промежуточная аттестация в форме экзамена

Не предусмотрено учебным планом.

2.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, сформированных дисциплиной

После выполнения студентом всех видов оценочных средств, указанных в рабочей программе дисциплины, производится оценка уровня сформированности компетенций по дисциплине:

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции	Основные признаки освоения компетенций		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-3	Пороговый	- основные этапы развития теории управления качеством, функции менеджмента качества; - основные виды и процедуры контроля качества продукции и услуг.	- анализировать организационную структуру, выявлять несоответствия системы менеджмента качества организации.	аналитическим мышлением
	Высокий	- основные этапы развития теории управления качеством, модели менеджмента качества, функции менеджмента качества; - основные виды и процедуры контроля качества продукции и услуг.	- анализировать внешнюю и внутреннюю среду системы менеджмента качества организации; - анализировать организационную структуру; - выявлять несоответствия и риски системы менеджмента качества организации.	методами системного решения проблем предприятия/ организации
	Повышенный	- основные этапы развития теории управления качеством, модели менеджмента качества, современные подходы и тенденции развития; - принципы управления и обеспечения качества, функции менеджмента качества; - основные виды и процедуры контроля качества продукции и услуг.	- анализировать внешнюю и внутреннюю среду системы менеджмента качества организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; - выявлять несоответствия и риски системы менеджмента качества организации и анализировать их причины; - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по совершенствованию структуры и области применения системы менеджмента каче-	навыками организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества на предприятии/ в организации; методами системного решения проблем предприятия/ организации

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

			ства организации.	
ОПК-1	Пороговый	- требования национальных и международных стандартов с области управления качеством / систем менеджмента качества.	- анализировать организационную структуру; - готовить справочные материалы для принятия управленческих решений.	- навыками использования рекомендаций национальных, международных стандартов в области качества в практической деятельности; - принципами подготовки справочно-аналитического материала для принятия управленческих решений.
	Высокий	- требования национальных и международных стандартов с области управления качеством / систем менеджмента качества, понятийный аппарат стандартов; - принципы и процедуры внедрения систем менеджмента качества в организации.	- анализировать организационную структуру, включая организационную структуру систем качества организации; - готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений.	- навыками использования рекомендаций национальных, международных стандартов качества в практической деятельности; - навыками разработки документированной информации системы менеджмента качества в организации; - навыками подготовки справочно-аналитического материала для принятия управленческих решений.
	Повышенный	- требования национальных и международных стандартов с области управления качеством / систем менеджмента качества, понятийный аппарат стандартов, их общее и особенное; - принципы и процедуры внедрения систем менеджмента качества в организации; - методы менеджмента качества.	- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по совершенствованию структур системы качества организации; - разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений; - применять методы менеджмента качества в практической деятельности.	- навыками использования рекомендаций национальных, международных стандартов качества в практической деятельности; - навыками разработки, анализа и оценки документированной информации системы менеджмента качества в организации; - навыками аудита систем качества процессов, продукции и услуг; - навыками разработки конкретных предложений по результатам исследований; - навыками подготовки справочно-аналитического материала для принятия управленческих решений.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методика формирования оценки по дисциплине. Успеваемость студента оценивается в баллах и состоит из:

- суммы баллов за выполнение заданий текущего контроля (обучающийся может получить в сумме не более 70 баллов);
- баллов за посещаемость (не более 10 баллов);
- баллов за активность на занятиях (занятия в интерактивной форме – п. 6. Формы проведения занятий), выполнение дополнительных заданий и пр. по усмотрению преподавателя, ведущего дисциплину – премиальные баллы (не более 20 баллов).

Полученные итоговые баллы по дисциплине переводятся в оценку по традиционной пятибалльной шкале оценивания и по 100-балльной шкале оценок Европейской системы перевода и накопления баллов (ECTS) в соответствии с таблицами, представленными в п. Таблицами. 1, 2. Оценки в пятибалльной шкале выставляются в ведомости и зачетные книжки, в 100-балльной – в ведомости.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета (Положение «О текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов», Положение «Об оценочных средствах», Положение «О контроле самостоятельности выполнения письменных работ обучающимися университета с использованием системы «Антиплагиат ВУЗ» и др.).

Уровень сформированности компетенции № 1 (№ N) определяется перечнем оценочных средств:

Оценочное средство (в том числе экзамен, зачет с оценкой при наличии)	Уровень сформированности компетенции*			Средний уровень сформированности компетенций по каждому оценочному средству
	Студент №1	...	Студент № N	
.....			
Итоговый уровень:			

* пороговый, высокий или повышенный

Итоговый (общий/средний) уровень рассчитывается как среднее арифметическое с округлением в сторону более высокого уровня.

Далее делается вывод об общем уровне освоения компетенций студентами в ходе изучения дисциплины:

Оценочный лист по дисциплине

ФИО студента	Уровень сформированности компетенций								
	Общекультурные компетенции			Общепрофессиональные компетенции			Компетенции по видам деятельности		
	№ 1	№ N	Уровень сформированности общекультурных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности общепрофессио- нальных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности компетенций по виду деятельно- сти № 1
Студент № 1									
Студент № 2									

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

.....									
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Контрольная работа №1.

Вариант 1

Задание студентам: используя основную, дополнительную литературу, конспекты лекций, раздаточный материал (презентации) преподавателя, информационный ресурс <http://www.quality.eur.ru> и др., заполните следующую таблицу:

Системы управления качеством в СССР

№ п/п	Название системы	Год создания	Цель управления	Объект управления	Показатели управления	Отличительные особенности
1	Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП)					
2	Львовская система бездефектного труда (СБТ)					
3	Система научной организации работ по повышению моторесурса (НОРМ)					
4	Система КАНАР-СПИ «Качество, надежность, ресурс с первых изделий»					
5	Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)					
Вывод (заключение об эффективности использования систем, не более 5-7 предложений):						

Вариант 2

Задание студентам: используя основную, дополнительную литературу, конспекты лекций, раздаточный материал (презентации) преподавателя, информационный ресурс <http://www.quality.eur.ru> и др., заполните следующую таблицу:

Зарубежные модели управления качеством

№ п/п	Название системы	Год создания	Цель управления	Объект управления	Показатели управления	Отличительные особенности
1	Модель Фейгенбаума					
2	Модель Эттингера-Ситтега					
3	Модель Кросби «Ноль дефектов»					
4	Модель «Спираль»					

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	Джурана»					
5	«Шесть сигм»					
Вывод (заключение об эффективности использования систем, не более 5-7 предложений):						

Вариант 3

Задание студентам: используя основную, дополнительную литературу, конспекты лекций, раздаточный материал (презентации) преподавателя, информационный ресурс <http://www.quality.eur.ru> и др., заполните следующую таблицу:

Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством

№ п/п	Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1	Подход к качеству			
2	Цель управления качеством			
3	Роль службы качества			
4	Роль работников			
5	Влияние на организационную культуру			
Вывод (заключение об эффективности школ, не более 5-7 предложений):				

Контрольная работа №2.

Вариант 1

Задание студентам: используя материалы указанных сайтов, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Премии Правительства РФ по качеству и Премии У.Э. Деминга по качеству.

Премии Правительства РФ по качеству:

<http://www.vniis.ru/qualityaward>

Премия У.Э. Деминга:

http://www.kpms.ru/General_info/Deming_Prize.htm

<http://www.quality-journal.ru/data/article/1248/files/Maslov.pdf>

<http://www.9001-2001.ru/publicazii/103-2009-04-10-03-06-47.html>

Вариант 2

Задание студентам: используя материалы указанных сайтов, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Премии У.Э. Деминга по качеству и Премии по качеству М. Болдриджа (Национальная премия качества США).

Премия М. Болдриджа:

http://www.kpms.ru/General_info/Baldrige_Award.htm

<http://www.inventech.ru/pdf/instrument/instr07.pdf>

http://www.tqm.spb.ru/3_baldrige.shtml

Премия У.Э. Деминга:

http://www.kpms.ru/General_info/Deming_Prize.htm

<http://www.quality-journal.ru/data/article/1248/files/Maslov.pdf>

<http://www.9001-2001.ru/publicazii/103-2009-04-10-03-06-47.html>

Вариант 3

Задание студентам: используя материалы указанных сайтов, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Европейской премии по качеству и Премии У.Э. Деминга по качеству.

Европейская премия по качеству (EFQM или EQA):

http://www.tqm.spb.ru/3_eqa.shtml

<http://tulchinka.ru/certificates/efqm.php>

<http://www.efqm-rus.ru/criterias.php>

Премия У.Э. Деминга:

http://www.kpms.ru/General_info/Deming_Prize.htm

<http://www.quality-journal.ru/data/article/1248/files/Maslov.pdf>

<http://www.9001-2001.ru/publicazii/103-2009-04-10-03-06-47.html>

Тестирование №1

1. Представление о качестве основано
 - а) на требованиях и пожеланиях потребителей;
 - б) на принципах деятельности производителей;
 - в) на законодательных требованиях государства;
 - г) на требованиях международных корпораций, профессиональных сообществ.
2. Планирование качества — это
 - а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
 - б) определение характеристик качества нового изделия;
 - в) планирование производства бездефектной продукции
3. Функцией менеджмента качества не является
 - а) надзор за полнотой контроля качества;
 - б) участие в проведении приемочного контроля;
 - в) обучение персонала в области качества.
4. В этапы жизненного цикла товара/услуги входит(ят)
 - а) Разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;
 - б) Маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;
 - в) Испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;
 - г) Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.
5. Продукция может считаться более качественной, если она изготовлена в соответствии
 - а) с национальными стандартами;

- б) с международными стандартами;
 - в) изготовлена в соответствии с региональными стандартами;
 - г) изготовлена в соответствии с внутрифирменными техническими условиями;
6. В соответствии с определением стандартов ИСО термин «качество» означает...
- а) Соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
 - б) Совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) Согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
 - г) Документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.
7. Система сертификации действует
- а) на уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
 - б) на национальном, региональном и международном уровнях;
 - в) на отраслевом уровне.
8. В менеджменте качества участвуют
- а) все структурные подразделения компании;
 - б) только служба менеджмента качества;
 - в) руководство компании и служба менеджмента качества;
 - г) высшее руководство компании.
9. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает _____ фаз.
- а) шесть;
 - б) пять;
 - в) семь.
10. Затраты на качество представляют собой затраты, которые ...
- а) нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
 - б) приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
 - в) приходится на организацию подразделений по управлению качеством.
11. Методологией всеобщего управления качеством (TQM) называется ...
- а) система обеспечения качества продукции;
 - б) экспертиза продукции предприятия;
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.
12. Роль руководства компании в TQM заключается в том, что...
- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
 - б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;
 - в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.
13. Сертификацией называется процедура
- а) выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
 - б) подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
 - в) согласования поставщиком и потребителем требований по качеству.
14. Сертификация в РФ осуществляется
- а) добровольно по всем видам продукции / услуг;
 - б) обязательно по всем видам продукции / услуг;
 - в) обязательно, по законодательно определенным видам продукции / услуг;
 - г) добровольно, по законодательно определенным видам продукции услуг;
 - д) добровольно, по усмотрению производителя видов продукции / услуг.
15. Правильное соответствие дат и наименований видов премий по качеству...
- 1988 г., Европейская награда за качество;
 - 1985 г., Золотая награда за качество стран Азиатско-Тихоокеанского региона;
 - 1951 г., премия У. Деминга;
 - 1987 г., премия М. Болджриджа.
16. Для первого этапа развития документированных систем качества характерна система мотивации в виде...

- а) материального стимулирования;
 - б) штрафов;
 - в) мотивации к внедрению TQM;
 - г) мотивации к внедрению TQC;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
17. Количество принципов менеджмента качества в МС ИСО 9000:2000 равно...
- а) 3;
 - б) 5;
 - в) 8;
 - г) 10.
18. Термин «документированная информация» означает (укажите) _____

Тестирование №2

1. Качество продукции/услуги определяется
- а) совокупностью свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением;
 - б) требованием безопасности потребителей продукции и услуг;
 - в) требованием создания экономического эффекта применения продукции;
 - г) требованием создания социального эффекта применения продукции.
2. Ценностью продукции для потребителя является
- а) низкая цена без учета качества продукции;
 - б) высокое качество без учета стоимости продукции;
 - в) разумное сочетание цены и качества
3. Показатель качества – это
- а) количественная характеристика нескольких свойств товара или продукции;
 - б) количественная характеристика всех свойств товара или продукции;
 - в) количественная характеристика продукции или товара в целом;
 - г) количественная характеристика одного свойства товара или продукции.
4. Основной причиной низкого качества товаров народного потребления в СССР являлся (лись)
- а) идеологические соображения;
 - б) непонимание руководством страны и предприятий принципов концепции TQM;
 - в) недостаток финансовых и других ресурсов в сфере производства товаров народного потребления;
 - г) отсутствие рыночного механизма управления качеством;
 - д) исторические особенности развития страны.
5. Система менеджмента качества предприятия/организации – это
- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
 - б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
 - в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции/услуге;
 - г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
 - д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции/услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

6. Стандартизация – это..
- а) выявление требований, устанавливающих свойства продукции, которые определяют ее основные функции;
 - б) деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;
 - в) процедура подтверждения соответствия, посредством которой удостоверяется соответствие продукции установленным нормам;
 - г) процедура, дающая право на проведение какой-либо деятельности.
7. ISO 9000-2000 – это
- а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;
 - б) Система международных стандартов в области систем менеджмента качества;
 - в) Система стандартов ЕС в области качества;
 - г) Система национальных стандартов США в области качества.
8. Методом – «точно вовремя» называется
- а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
 - б) метод своевременной разработки планов реструктуризации;
 - в) метод выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.
9. Методы управления знаниями — это:
- а) методы обучения персонала предприятия;
 - б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами;
 - в) распространение информации о предприятии.
10. Бизнес-процесс – это...
- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
 - б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
 - в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.
11. TQM– это...
- а) постоянное улучшение качества;
 - б) концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;
 - в) ответственность руководства за обеспечения качества продукции;
 - г) совокупность современных представлений о качестве продукции;
 - д) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.
12. Звезда качества не включает...
- а) систему мотивации;
 - б) систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в) систему взаимоотношений с инвесторами.
13. В сертификате соответствия указывается
- а) изготовитель данного товара, название фирмы, ее адрес;
 - б) количественные характеристики различных свойств продукции, характеризующие ее качество;
 - в) информация о результатах проведения сертификации
14. Сертификацией называется ...
- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
 - б) документальное подтверждение соответствия продукции или услуги определен-

- ным требованиям, конкретным стандартам;
в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
г) нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции.
15. Первой среди национальных премией по качеству являлась...
- а) премия У.Э. Деминга;
 - б) премия М. Болджриджа;
 - в) Золотая награда за качество стран Азиатско-Тихоокеанского региона;
 - г) Европейская награда за качество.
16. Записями (по качеству) согласно МС ИСО 9000:2000 является(ются)...
- а) все документы, которые описывают процессы СМК;
 - б) документ, содержащий методики испытаний продукции/ услуг;
 - в) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществляемой деятельности;
 - г) документ, содержащий показатели качества продукции/услуг.
17. Количество уровней иерархии документов системы менеджмента качества по ИСО 9001:2000 равно...
- а) 3;
 - б) 5;
 - в) 7;
 - г) 9.
18. Методология PDCA, рекомендуемая в ИСО 9001:2000 к процессам, включает этапы...
- а) Планирование – Мотивация – Выполнение – Проверка;
 - б) Планирование – Действие по улучшению;
 - в) Мотивация – Планирование – Выполнение – Проверка;
 - г) Планирование – Выполнение – Проверка – Действия по улучшению.

Тематика доклада №1.

1. Управление качеством в СССР: исторический аспект.
2. Управление качеством за рубежом: исторический аспект.
3. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
4. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
5. У.А. Шухарт и его контрольные карты. Использование статистических методов управления качеством.
6. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.
7. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
9. Производственная концепция Форда-Тейлора.
10. Производственная концепция компании «Тойота».
11. Философия бережливого производства.
12. Управление качеством в организациях сфере услуг (на примере конкретной организации).
13. Управление качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
14. Типичные ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).
15. Стандарты ИСО: история и современность.
16. Внедрение СМК в организации сферы услуг.
17. Внедрение СМК в производственной сфере.
18. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
Программа прикладного бакалавриата
Рабочая программа дисциплины
Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
Форма обучения: очная, заочная
Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
Обновлена на 2023/2024 учебный год

19. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
20. Методы управления качеством.
21. Инструменты управления качеством.
22. Затраты на качество.
23. Статистические методы управления качеством.
24. Философия качества У.Э. Деминга.
25. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).
26. Российские премии по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).
26. Премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, или иные по выбору студента).
27. Методология «Шесть сигм».
28. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.
29. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.
30. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
31. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.
32. Анализ моделей ИСО серии 9000.
33. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
34. Затраты на качество.
35. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
36. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
37. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).
38. Методология «Шесть сигм».
39. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
40. Организационное проектирование как инструмент эффективного менеджмента качества.
41. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.

Тематика вопросов коллоквиума №1.

1. Особенности управления качеством услуг.
2. От концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
3. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
4. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
5. Премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, иные по выбору студента).
6. Производственная концепция компании «Тойота».
7. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
8. Российские премии по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).
9. Сертификация в управлении качеством. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификации.
10. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
11. Современное состояние и перспективы развития систем качества.
12. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
13. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
Программа прикладного бакалавриата
Рабочая программа дисциплины
Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
Форма обучения: очная, заочная
Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
Обновлена на 2023/2024 учебный год

14. Стандарты ИСО: история и современность.
15. Становление и развитие менеджмента качества. Анализ концепций ИСО и TQM.
16. Статистические методы управления качеством.
17. Типичные ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).
18. У.А. Шухарт и его контрольные карты. Использование статистических методов управления качеством.
19. Управление качеством в организациях сфере услуг (на примере конкретной организации по выбору студента).
20. Управление качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия по выбору студента).
21. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.
22. Философия бережливого производства.
23. Философия качества У.Э. Деминга.
 24. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2. Внешние аудиты СМК.
3. Внутренние аудиты СМК в организации/предприятии.
4. Документ «Руководство по качеству» в СМК (общая характеристика).
5. Документирование СМК (в соответствии с требованиями ИСО).
6. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
7. Затраты на качество.
8. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
9. История качества и эволюция идей качества (XIX – XXI вв.).
10. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.
11. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
12. Международные премии в области качества и их модели (премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа, Европейская премия в области качества – EQA).
13. Методология «Шесть сигм».
14. Методы управления качеством (диаграммы Шухарта, Исикавы, Парето, 6 сигм).
15. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
16. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества.
17. Обязательные документированные процедуры СМК (общая характеристика).
18. Основные этапы эволюции работ по качеству и их содержание.
19. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.
20. Особенности управления качеством услуг.
21. От концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
22. Отечественные системы управления качеством (1950 – 1980-е гг., общая характеристика).
23. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
24. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
25. Политика в области качества, Миссия организации/предприятия. Стратегическое планирование и менеджмент качества.
26. Понятие сертификации продукции/услуги. Преимущества сертификации продукции/ услуги.
27. Принципы TQM.
28. Принципы Э. Деминга. Цикл Э. Деминга.

38.03.02 Менеджмент, направленность «Маркетинг»
Программа прикладного бакалавриата
Рабочая программа дисциплины
Дисциплина: Б1.Б.29 Управление качеством
Форма обучения: очная, заочная
Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
Обновлена на 2023/2024 учебный год

29. Производственная концепция компании «Тойота».
30. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
31. Различия между стандартами ИСО серии 9000 и концепцией TQM
32. Российские премии в области качества и их модели (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, или иные региональные премии).
33. Семь инструментов управления качеством.
34. Сертификация в управлении качеством. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификации.
35. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
36. Система тотального управления качеством (TQM).
37. СМК и повышение конкурентоспособности организации/ предприятия.
38. Содержание СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2011.
39. Составляющие системы управления качеством.
40. Стандарты ИСО: история и современность.
41. Стандарты ИСО; ИСО 9001-2011 СМК: общая характеристика.
42. Становление и развитие менеджмента качества. Анализ концепций ИСО и TQM.
43. Статистические методы управления качеством.
44. Типовые ошибки при создании и внедрении системы качества в организациях/ предприятиях.
45. У.А. Шухарт и его контрольные карты. Использование статистических методов управления качеством.
46. Управление качеством и повышение конкурентоспособности предприятий.
47. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.
48. Философия бережливого производства.
49. Философия качества У.Э. Деминга.
50. Цели и задачи внедрения СМК в организации/предприятии. Функции СМК.
51. Цели и задачи изучения курса «Управление качеством» в системе профессиональной подготовки менеджеров (любых профилей).
52. Этапы проведения сертификации СМК.
53. Этапы управления качеством.
54. Японские модели управления качеством.

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Разработайте диаграмму К. Исикава, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
2. Составьте диаграмму Парето, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
3. Составьте контрольную карту по модели У.Э. Шухарта, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
4. Составьте диаграмму расщепления (стратификации), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
5. Составьте контрольный листок качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

6. Составьте гистограмму качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

7. Составьте контрольный график качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.

8. Составьте чек-лист внутреннего аудита СМК, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор требований/ критериев аудита.

9. Составьте проект Политики в области качества и Миссии организации / предприятия, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор параметров для разработки Политики.

10. Составьте проект применения методологии «Шесть сигм» для бизнес-процесса «Закупки», используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор инструментов.