Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра Менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

## Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) программы:
Управление человеческими ресурсами
по очной, заочной, очно-заочной формам обучения

Екатеринбург
2026

УДК
ББК
Л

**Рожкова М.В., Шмидт А.Н. Управление качеством**: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2026. - 36 с.

Рабочая программа как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры. Протокол заседания № 8 от 16 апреля 2026 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____ Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы ..... 4
1.1 Общая характеристика дисциплины..... 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы ..... 4
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам ..... 6
1.4 Тематический план изучения дисциплины..... 7
1.5 Темы занятий семинарского типа ..... 10
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов ..... 12
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .. 12
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ..... 13
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины..... 18
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ..... 20
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине ..... 20
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины ..... 20
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:..... 23
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины ..... 31
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков ..... 34
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов..... 34
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины..... 34
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения ..... 34
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине ..... 35

# РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

## 1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина «Управление качеством» включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

– УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

*Цель* изучения дисциплины и ее соответствие целям образовательной программы - формирование у студентов необходимых знаний, умений и навыков управления качеством в различных областях бизнеса, чтобы работа по обеспечению качеством носила не эпизодический характер, а была организована в постоянно действующую систему качества, отвечающую рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000.

*Задачи* изучения дисциплины:

– дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;

– научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;

– дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;

– ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

## 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

| Компетенция | Индикатор достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | ИДК-УК-10.5 Знает систему качества предприятия, разрабатывает обоснованные экономические решения в области управления качеством в различных областях бизнеса | Знать: основные понятия и положения системы качества предприятия, нормативные и правовые документы в области обеспечения безопасности и качества продукции в своей профессиональной деятельности<br>Уметь: решать задачи по управлению качеством на предприятии и обосновывать принятые решения<br>Владеть: навыками расчета показателей качества |

*Текущий контроль* по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме контрольной работы.

*Промежуточная аттестация* обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена.

*Результаты освоения дисциплины* достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

| Индикаторы достижения компетенций | № оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса) | № оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н) | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **З** | **У** | **Н** |
| ИДК-УК-10.5 | Тема 1: 1-3<br>Тема 2: 4-6<br>Тема 3: 7-9<br>Тема 4: 10-11<br>Тема 5: 12-13<br>Тема 6: 14<br>Тема 7: 15-17<br>Тема 8: 18<br>Тема 9: 19-20 | 1-30 | 1-30 | 1-30 |

## 1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

| Виды занятий | Формы обучения | | |
|---|---|---|---|
| | Очная | Заочная | Очно-заочная |
| Общая трудоемкость | 144 | 144 | 144 |
| Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости): | 73 | 21 | 51 |
| - занятия лекционного типа (Лек) | 36 | 10 | 24 |
| - занятия семинарского типа (Сем) | 36 | 10 | 26 |
| - промежуточная аттестация | 1 | 1 | 1 |
| Самостоятельная работа (СР) | 71 | 123 | 93 |
| Курсовая работа | - | - | - |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | экзамен | экзамен |

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

| Наименование разделов и тем | Всего часов | Лек | Сем | СР |
|---|---|---|---|---|
| Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики | 10 | 4 | 4 | 2 |
| Тема 2. История управления качеством | 17 | 4 | 4 | 9 |
| Тема 3. Системы управления качеством | 18 | 4 | 4 | 10 |
| Тема 4. Функции управления качеством | 18 | 4 | 4 | 10 |
| Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения | 16 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции | 16 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества | 16 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 8. Экономическое управление качеством | 16 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях | 16 | 4 | 4 | 8 |
| ИТОГО: | 143 | 36 | 36 | 71 |

Заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем | Всего часов | Лек | Сем | СР |
|---|---|---|---|---|
| Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики | 10 | 1 | 1 | 8 |
| Тема 2. История управления качеством | 17 | 1 | 1 | 15 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Тема 3. Системы управления качеством | 18 | 1 | 1 | 16 |
| Тема 4. Функции управления качеством | 18 | 2 | 1 | 15 |
| Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения | 16 | 1 | 2 | 13 |
| Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции | 16 | 1 | 1 | 14 |
| Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества | 16 | 1 | 1 | 14 |
| Тема 8. Экономическое управление качеством | 16 | 1 | 1 | 14 |
| Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях | 16 | 1 | 1 | 14 |
| ВСЕГО: | 143 | 10 | 10 | 123 |

Очно-заочная форма обучения

| Наименование разделов и тем | Всего часов | Лек | Сем | СР |
|---|---|---|---|---|
| Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики | 10 | 2 | 2 | 6 |
| Тема 2. История управления качеством | 17 | 2 | 4 | 11 |
| Тема 3. Системы управления качеством | 18 | 4 | 4 | 10 |
| Тема 4. Функции управления качеством | 18 | 4 | 4 | 10 |
| Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения | 16 | 4 | 4 | 8 |
| Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции | 16 | 2 | 2 | 12 |
| Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества | 16 | 2 | 2 | 12 |
| Тема 8. Экономическое управление качеством | 16 | 2 | 2 | 12 |
| Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях | 16 | 2 | 2 | 12,0 |
| ВСЕГО: | 143 | 24 | 26 | 93 |

## 1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

Сущность и значение качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности. Формиро-

вание современного представления о качестве. Качество как объект управления. Терминология управления качеством. Классификация методов управления качеством

Тема 2. История управления качеством

Стадии развития философии качества. Российский и международный опыт управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности. Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов и принципов. Анализ и использование нормативных и правовых документов на различных стадиях развития управления качеством.

Тема 3. Системы управления качеством

Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000. Отраслевые системы менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при принятии решения о создании СМК в организации. Влияние системы управления качеством на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности фирмы.

Тема 4. Функции управления качеством

Состав, содержание и характеристика функций: взаимодействие с внешней средой; политика в области качества; планирование качества; организация работ по качеству; обучение и мотивация персонала; контроль качества; информационное обеспечение работ по качеству; разработка мероприятий с учетом новых рыночных возможностей; принятие решений и реализация мероприятий, формирование новых бизнес-моделей.

Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Квалиметрия как наука и её роль в управлении качеством. Основные понятия квалиметрии. Методы и области практического применения квалиметрии. Методология оценки уровня качества. Оценивание экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей. Классификация показателей качества.

Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции

Общие сведения о метрологии. Виды и средства измерений. Организационно-правовые основы метрологической деятельности. Использование

нормативных и правовых документов при осуществлении метрологической деятельности по обеспечению качества продукции в своей профессиональной сфере.

Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества

Государственное регулирование качества и безопасности продукции: Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества; Защита прав потребителей. Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия: Понятие и принципы технического регулирования; Государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов. Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности: Понятие, цели, принципы и функции стандартизации; Национальная система стандартизации Российской Федерации; Международная и региональная стандартизация. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции: Понятие, цели и принципы сертификации; Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация. Сертификация на международном и региональном уровнях. Использование нормативных и правовых документов с целью подтверждения соответствия качества продукции и услуг в своей профессиональной деятельности.

Тема 8. Экономическое управление качеством

Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000. Классификация затрат на обеспечение качества. Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в своей профессиональной деятельности. Источники информации о затратах на управление качеством.

Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях

Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций международных стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества. Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества. Роль и задачи службы управления качеством. Проверки систем качества: внутренние проверки, проверки заказчиком, независимые экспертные проверки. Совершенствование систем качества. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством

## 1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

Качество и конкурентоспособность. Многоаспектность качества.

Риски организации, связанные с качеством продуктов труда, в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности, а также при формировании новых бизнес-моделей в сфере управления человеческими ресурсами.

Тема 2. История управления качеством

Эволюционное развитие систем управления качеством продукции на отечественных промышленных предприятиях. Опыт системного подхода к управлению качеством продукции в промышленно развитых странах. Анализ и использование нормативных и правовых документов на различных стадиях развития управления качеством в сфере управления человеческими ресурсами.

Тема 3. Системы управления качеством

Современные взгляды на облик системы управления качеством продукции на предприятиях в сфере управления персоналом. Организационно-методические принципы обеспечения качества и управления качеством. Внедрение TQM на предприятиях и сопротивление персонала нововведениям. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при принятии решения о создании СМК в организации . Влияние системы управления качеством на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности фирмы в сфере управления человеческими ресурсами.

Тема 4. Функции управления качеством.

Статистические методы контроля качества в сфере управления человеческими ресурсами: Диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма Исикавы, контрольный листок, метод расслоения, гистограмма, диаграмма разброса, контрольные карты. Классификация, учет и анализ брака и рекламаций в сфере управления человеческими ресурсами. Разработка мероприятий с учетом новых рыночных возможностей; формирование новых бизнес-моделей в сфере управления человеческими ресурсами.

Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Методология оценки уровня качества. Оценивание экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей в сфере управления человеческими ресурсам. Показатели качества продуктов труда в сфере управления человеческими ресурсами. Экспертный метод определения коэффициента весомости показателей качества.

Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции

Основные понятия в области метрологии. Краткая история метрологии, роль измерений и значение метрологии. Организационно-правовые основы метрологической деятельности. Использование нормативных и правовых документов при осуществлении метрологической деятельности по обеспечению качества продукции в сфере управления человеческими ресурсами.

Измерение качества в сфере управления человеческими ресурсами. Метрология в зарубежных странах и международные метрологические организации.

Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества.

Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия. Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции. Схемы сертификации. Экономическая оценка работы по сертификации продукции, услуг и систем качества. Использование нормативных и правовых документов с целью подтверждения соответствия качества продукции и услуг в сфере управления человеческими ресурсами.

Тема 8. Экономическое управление качеством

Учет и анализ затрат на качество продукции сфере управления человеческими ресурсами. Определение экономического эффекта от повышения показателей качества продукции.

Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в сфере управления человеческими ресурсами.

Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях

Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в сфере управления человеческими ресурсами. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей в сфере управления человеческими ресурсами. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом реко-

мендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества.

## РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

### 2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

*перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:* методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

| Разделы и темы дисциплины | Виды самостоятельной работы |
|---|---|
| Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 2. История управления качеством | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 3. Системы управления качеством | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 4. Функции управления качеством | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; |

| | |
|---|---|
| | работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 8. Экономическое управление качеством | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |
| Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях | проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации |

## 2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (мето-

дические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

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

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отрабатку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориенти-

роваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

– подготовка к семинарским занятиям;

– изучение тем в рамках самостоятельной работы;

– выполнение контрольных и творческих заданий;

– подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под

"весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Основная литература*

Пушкарева, Н. А. Управление качеством : учебное пособие для студентов направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» / Н. А. Пушкарева, А. А. Генова, А. В. Бородацкая. — Макеевка : Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2020. — 200 с. — Текст : элек-

тронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/114877.html (дата обращения: 25.01.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Дополнительная литература*

Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 c. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/74947.html

*Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины*

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

*Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине*

– Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)

– Информационная справочная система и база данных «Консультант-Плюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

– Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

– Открытые базы данных Минфина России https://www.minfin.ru/ru/opendata/ (свободно распространяемое).

*Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия,

переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

## РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

– УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

### 4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине «Управление качеством» выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему управления качеством в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1.определить научные подходы, теории, концепции управления качеством и менеджмента, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках управления качеством;

6. подготовить основную часть, которая включает:

- описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему;
- специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения управления качеством;
- анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема

раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите 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; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Первый вариант выбирает одну тему из номеров 1 и 11, второй вариант выбирает из номеров 2 и 12 и т.д.

*Темы для выполнения контрольных работ:*

1. Сущность и значение качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
2. Понятие категории качества в нормативных и правовых документах разных сфер деятельности
3. Значение повышения качества продукции в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности в сфере управления человеческими ресурсами
4. Эволюция управления качеством в нормативных и правовых документах разных сфер профессиональной деятельности
5. Международный опыт управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
6. Российский опыт управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
7. Внедрение принципов концепции всеобщего менеджмента качества (TQM) на предприятиях разных сфер в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
8. Построение системы менеджмента качества в организациях основе нормативных документов - международных стандартов ИСО серии 9000
9. Роль нормативных документов в построении систем качества на основе международных и национальных премий в области качества
10. Контроль качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности на предприятиях сферы управления человеческими ресурсами на основе нормативных и правовых документов

11.Использование инструментов управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности в сфере управления человеческими ресурсами

12. Роль квалиметрии при оценивании экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.

13. Методология определения и оценивания качества

14. Анализ нормативных и правовых документов метрологической деятельности по обеспечению качества продукции

15. Анализ нормативных и правовых документов в области технического регулирования в целях обеспечении качества и безопасности продукции

16. Роль нормативных и правовых документов в области стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции и услуг

17. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции на основе нормативных и правовых документов

18. Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в своей профессиональной деятельности

19. Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.

20. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей на основе аудита системы менеджмента качества на предприятии

### 4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

**По компоненте компетенций «Знать»**

1. Влияние системы управления качеством на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности фирмы
2. Понятие категории качества в нормативных и правовых документах разных сфер деятельности
3. Управление качеством: понятие, функции и методы.
4. Основные этапы развития управления качеством в нормативных и правовых документах разных сфер профессиональной деятельности.
5. Развитие систем управления качеством продукции на отечественных промышленных предприятиях.
6. Содержание концепций управления качеством: БИП и СБТ
7. Содержание концепций управления качеством: КАНАРСПИ и НОРМ
8. Нормативные и правовые документы в зарубежном опыте управления качеством.

9. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM.
10. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.
11. Международные и национальные премии в области качества
12. Функции управления качеством в сфере управления человеческими ресурсами
13. Взаимодействие с внешней средой, как функция управления качеством
14. Управление отношениями с потребителями в сфере управления человеческими ресурсами
15. Классификация методов управления качеством.
16. Контроль качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности на предприятиях в сфере управления человеческими ресурсами
17. Статистические методы контроля качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности на предприятиях в сфере управления человеческими ресурсами.
18. Квалиметрия: понятие, виды, объекты. Роль квалиметрии при оценивании экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.
19. Показатели качества и их классификация
20. Методология оценивания уровня качества
21. Экспертные методы оценки качества
22. Понятие метрологии. Виды и средства измерений. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
23. Нормативные и правовые документы в области обеспечения безопасности и качества продукции в различных видах профессиональной деятельности
24. Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия.
25. Роль нормативных и правовых документов в области стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции и услуг. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
26. Сертификация: понятие, цели и принципы. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции на основе нормативных и правовых документов
27. Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в своей профессиональной деятельности
28. Классификация затрат на качество.
29. Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.
30. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей на основе аудита системы менеджмента качества на предприятии

**По компоненте компетенций «Уметь»**

1. Анализ понятий: «обеспечение качества», «управление качеством», «общее руководство качеством», «всеобщее руководство качеством» в нормативных и правовых документах.
2. Анализ особенностей японского опыта управления качеством.
3. Анализ опыта управления качеством в США
4. Анализ системы НОРМ
5. Анализ системы КС УКП
6. Анализ системы БИП и СБТ
7. Анализ системы КАНАРСПИ
8. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при принятии решения о создании СМК в организации
9. Анализ международных стандартов ИСО серии 9000 при осуществлении работы по созданию СМК в сфере управления человеческими ресурсами
10. Сравнительный анализ премий в области качества
11. Анализ последовательности проведения работ по созданию системы менеджмента качества на предприятии
12. Анализ влияния сертифицированной системы менеджмента качества на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности организации в сфере управления человеческими ресурсами
13. Анализ политики в области качества
14. Анализ причин проблемы с использованием метода стратификации
15. Анализ причин дефектов с использованием причинно-следственной диаграммы
16. Анализ дефектов с использованием диаграммы Парето
17. Анализ диаграммы разброса
18. Поиск и анализ информации о качестве в сфере управления человеческими ресурсами
19. Разработка мероприятий по повышению качества при выявлении новых рыночных возможностей и формировании новых бизнес-моделей
20. Анализ методов, применяемых для оценки уровня качества в сфере управления человеческими ресурсами
21. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при осуществлении метрологической деятельности в сфере управления человеческими ресурсами
22. Анализ и использование нормативных и правовых документов в области технического регулирования
23. Анализ форм подтверждения соответствия, применяемых в РФ. Использование нормативных и правовых документов при проведении работ по подтверждению соответствия в сфере управления человеческими ресурсами
24. Анализ затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
25. Анализ руководства по качеству

26. Анализ функционирования службы управления качеством на предприятии на основе нормативных и правовых документов
27. Анализ процессов СМК на предприятии на основе нормативных и правовых документов
28. Анализ документов системы управления качеством на предприятии в целях сертификации СМК на основе нормативных и правовых документов
29. Аудит системы менеджмента качества на предприятии на основе нормативных и правовых документов
30. Анализ матрицы распределения специальных функций системы управления качеством для определения требований, обязанностей и прав персонала в рамках системы управления качеством

**По компоненте компетенций «Владеть навыками»**

1. Верно ли утверждение, что «на современных рынках заниженная цена все в большей степени утрачивает свою роль в конкуренции»? Обоснуйте свой ответ.
2. Приведите пример товара или услуги плохого качества. Проанализируйте недостатки с точки зрения соответствия техническим условиям, качеству конструкции и функциональному качеству.
3. Может ли быть высококачественный товар неконкурентоспособным? Если да, то почему?
4. Предположим, что вы собираетесь начать свой собственный бизнес. Дайте ответы на следующие вопросы:

какие стандарты качества вы установите для своей продукции или услуги?

какие ресурсы вам понадобятся (например, помещения, инструменты, материалы)? Понадобятся ли вам сразу же сотрудники? Если да, то сколько для начала и какими навыками они должны обладать? Понадобится ли вам помощь специалистов (например, бухгалтера)?

в какую сумму это примерно выльется с позиций капиталовложений?

есть ли у вас такой капитал, а если нет, то сможете ли вы его занять?

если ваш бизнес окажется неудачным, то как это может повлиять на вас?

5. Используя рисунок, приведите структуру затрат на производство продукции для конкретной организации.

| | | |
|---|---|---|
| Общие затраты на качество | Затраты на соответствие | предупредительные |
| | | контроль |
| | Затраты на несоответствие | внешние потери |
| | | внутренние потери |

6. Проследите на каком этапе деятельности и где формируются технические, экологические, экономические и другие показатели качества. Приведите пример затрат на предупредительные мероприятия. Дайте характеристику внутренних и внешних потерь на качество.
7. Каким образом можно классифицировать затраты, связанные с высоким и низким качеством? Напишите краткое разъяснение по каждой категории. Установите предварительные затраты на продукцию или услугу, поставляемую вашей фирмой и связанную с качеством.

8. Следующие данные были получены на пяти производственных линиях. На какую из них необходимо направить усилия по улучшению качества в первую очередь (A, B, C, D или E)?

| Линия | Затраты на брак, у.е. | Производственные затраты, у.е. | Затраты на брак/ производственные затраты, % |
|---|---|---|---|
| A | 45 500 | 1 115 000 | 4 |
| B | 30 000 | 400 000 | 7,5 |
| C | 5 000 | 100 000 | 5 |
| D | 5 000 | 50 000 | 10 |
| E | 3 000 | 300 000 | 1 |

Если окажется, что на выбранной линии уменьшить затраты, связанные с отказами, трудно или дорого, повлияет ли это обстоятельство на ваше решение? Если да, то сделайте другой выбор.

9. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-процессы и постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.

10. Проведите сравнительную оценку конкурентоспособности пищевых продуктов по следующим данным (при условии, что эффективность лучшего образца равна 0,18):

| Образец товара | Полезный эффект, Ккал/кг | Совокупные затраты, руб/кг | Эффективность (полезный эффект/совокупные затраты) | Конкурентоспособность по отношению к лучшему образцу | Вывод |
|---|---|---|---|---|---|
| Проектируемый образец товара № 1 | 1600 | 12000 | | | |
| Проектируемый образец товара № 2 | 2000 | 9000 | | | |
| Рыночный товар-аналог № 1 | 1700 | 11000 | | | |
| Рыночный товар-аналог № 2 | 1800 | 10000 | | | |
| Рыночный товар-аналог № 3 | 2100 | 13000 | | | |

11. На основе выполненного эстетико-конструкторского анализа эксперты определили оценки и коэффициенты весомости единичных показателей эстетичности. Исходные данные приведены в таблице. Требуется найти комплексный показатель эстетичности изделия и сделать вывод.

| № пп | Единичные показатели | Оценка $K_i$ (по пятибалльной шкале) | Коэффициент весомости $m_i$ | $m_iK_i$ |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Знаковости | 2,1 | 0,03 | |
| 2 | Оригинальности | 2,0 | 0,02 | |
| 3 | Стилевого соответствия | 2,2 | 0,02 | |
| 4 | Соответствия моде | 2,2 | 0,03 | |
| 5 | Функционально-конструктивной обусловленности | 2,0 | 0,15 | |
| 6 | Эргономической обусловленности | 3,5 | 0,15 | |
| 7 | Организованности объемно-пространственной структуры | 2,0 | 0,18 | |
| 8 | Тектоничности | 2,3 | 0,04 | |
| 9 | Пластичности | 2,0 | 0,06 | |
| 10 | Упорядоченности и выразительности графических и изобразительных элементов | 2,0 | 0,08 | |
| 11 | Колорита и декоративности | 2,0 | 0,04 | |
| 12 | Чистоты выполнения контуров и сопряжений | 3,9 | 0,10 | |
| 13 | Тщательности покрытий и отделки | 4,0 | 0,02 | |
| 14 | Четкости исполнения фирменных знаков и сопроводительной документации | 2,0 | 0,05 | |
| 15 | Устойчивости к повреждениям | 3,8 | 0,03 | |

12. Определить абсолютный и относительный размер брака, абсолютный и относительный размер потерь от брака, а также фактическое отклонение потерь от брака по сравнению с плановыми. Исходные данные: Производственная себестоимость валовой (товарной) продукции предприятия - 200 млн.рублей; себестоимость полностью забракованной продукции – 15 млн.рублей; затраты на устранение дефектов по исправимому браку – 2 млн.рублей; стоимость реализованной продукции с неисправимым браком по цене использования -1,5 млн.рублей; сумма, удержанная с лиц – виновников брака – 3 млн.рублей; стоимость планируемых потерь от забракованной продукции – 4 млн.рублей.
13. Разработайте политику в области качества организации. Для написания политики определите базовые принципы удовлетворения выявленных требований заинтересованных сторон.

| Заинтересованные стороны | Требования или запросы |
|---|---|
| Потребители | |
| Поставщики | |
| Партнеры | |
| Персонал | |

| | |
|---|---|
| Инвесторы | |

14. На складе скопилось большое количество готовой продукции, реализация которой задерживается из-за длительного времени ее выходного контроля, предшествующего поставке потребителю. В результате изготовитель несет большие убытки в связи с задержкой поставок. Было выяснено, что изготовитель проводит тщательный выходной контроль всей продукции одинаково, без всякого различия в ее стоимости.

В таблице 1 приведено деление всей готовой продукции, хранящейся на складе, по группам в зависимости от стоимости каждого продукта. По данным таблицы 1 постройте диаграмму Парето, проанализируйте ее и сделайте вывод о возможности сокращения убытков.

Таблица 1 Складские запасы

| Стоимость продукта, тыс.руб. | 90…100 | 80…90 | 70…80 | 60…70 | 50…60 | 40…50 | 30…40 | 20…30 | 10…20 | 0…10 | Итого |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Число образцов, тыс.шт. | 0,2 | 0,3 | 0,5 | 0,5 | 0,8 | 1,2 | 1,5 | 2,5 | 5,0 | 12,5 | 25 |

15. Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Предложите мероприятия по их реализации на предприятии, где проводилась производственная практика.

| № п/п | Принципы Деминга | Мероприятия по реализации принципов Деминга |
|---|---|---|
| 1 | Постоянно совершенствуйте качество товаров или услуг | |
| 2 | Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем | |
| 3 | Откажитесь от массового контроля | |
| 4 | Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшайте число поставщиков | |
| 5 | Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания | |
| 6 | Применяйте современные методы обучения персонала | |
| 7 | Внедряйте современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных | |
| 8 | Исключите страх ошибки: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто | |
| 9 | Устраните барьеры между подразделениями | |

| | | |
|---|---|---|
| | предприятия | |
| 10 | Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений | |
| 11 | Откажитесь от количественных оценок работы | |
| 12 | Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках | |
| 13 | Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников | |
| 14 | Принимайте любую работу по улучшению качества продукции и услуг | |

16. Верно ли утверждение, что при достижении эффективной СМК повышение качества равнозначно понятию «сокращение затрат на качество»? Обоснуйте свой ответ.

17. Внедрение каких принципов концепции «Всеобщего управления качеством» в Российской Федерации вызовет наибольшие трудности *в малом бизнесе*, а каких принципов *на крупных промышленных предприятиях*? Обоснуйте свою точку зрения.

18. Подготовьте предложения по увеличению прибыли компании в два раза. Оборот компании по продаже своей продукции составляет 10 млрд.руб. При этом общие ее затраты на данный вид продукции 9,2 млрд.руб., а прибыль – 0,8 млрд. руб. Компания затрачивает на обеспечение качества 25% оборота, а 80% от этого составляют издержки на исправление брака и несоответствий, т.е. примерно 2 млрд.руб.

Требуется: Подготовить предложения по увеличению прибыли компании в два раза, т.е. до 1,6 млрд. руб.

Рассмотрите все возможные варианты (три альтернативных пути решения поставленной задачи).

19. Верно ли утверждение о том, что в настоящее время усиливается влияние на качество внешних для фирмы факторов? Обоснуйте свой ответ.

20. Как вы думаете, почему Демингу не удалось добиться успехов в области управления качеством в Соединенных Штатах Америки? Обоснуйте свой ответ.

21. Укажите верные утверждения:

а) Сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным;

б) Сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем);

в) Затраты на сплошной и выборочный контроль равны;

г) Затраты времени на сплошной контроль больше, чем на выборочный.

Ответ обоснуйте.

22. Вновь назначенный руководитель по качеству столкнулся со следующими организационными проблемами:

трудно выяснить каковы права и обязанности отдела обеспечения качества, рабочие отделы не пользуются методиками по качеству и пренебрегают требованиями качества.

Какие шаги следует предпринять для того, чтобы исправить ситуацию?

23. Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества? Обоснуйте свой ответ.

24. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии.

25. Создание условий – один из принципов управления качеством. Наиболее эффективно данный принцип работает в рамках системы качества совместно с процессным подходом. Вопрос создания условий тесно связан с вопросом распределения ресурсов, из которых наиболее значимы четыре вида:

мотивация (хочет);

квалификация (может);

условия труда (имеет возможность);

информация (знает или не знает где, когда, сколько).

Приведите примеры реализации принципа создания условий в современных успешных компаниях.

26. Современные системы качества строятся на базе международных стандартов ИСО серии 9000. Как вы считаете, каким образом при помощи стандартов ИСО 9000 удается гармонизировать различные виды деятельности, выполняемые в любой области и на любом уровне?

27. Представьте себя аудитором систем качества, проверяющим систему качества в чужой компании. Каких трех принципов следует придерживаться, чтобы выполнить стоящую перед вами задачу успешно? Перечислите личные качества, которыми должен обладать аудитор, чтобы хорошо справляться со своей работой.

28. Какую роль играют контрольные карты в системе методов управления качеством? Ответ обоснуйте.

29. Представьте, что вы или кто-нибудь из вашей семьи испек торт. Торт оказался неудачным. Набросайте диаграмму «рыбьего скелета» для выяснения возможных причин неудачи.

30. Что такое внутренние и внешние цели предпринимательства и каким образом они связаны с качеством?

## 4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы.

*Критерии оценивания* результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

| Компоненты | Признаки уровня освоения компонентов компетенций |
|---|---|

| компетенций | пороговый | повышенный | продвинутый |
|---|---|---|---|
| Знания | Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации. | Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях. | Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях. |
| Умения | Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации | Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации | Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий) |
| Навыки | Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональ- | Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управ- | Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении. | ленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении. | при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении. |

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

| Цифровое выражение | Словесное выражение | Описание |
|---|---|---|
| 5 | Отлично (зачтено) | всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой |
| 4 | Хорошо (зачтено) | полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности |
| 3 | Удовлетворительно (зачтено) | знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя |
| 2 | Неудовлетворительно (не зачтено) | пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |

### 4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы»

### 4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

## РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессио-

нальной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

### 5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением; электронная библиотека.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

| Номер протокола и дата заседания кафедры | Изменения |
|---|---|
| № 3 от 20.10.2020 | Изменение рабочей программы в связи с введением ФГОС по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (Утвержден приказом Минобрнауки РФ 12.08.2020 № 970, зарегистрирован в Минюсте 25.08.2020 № 59449) |
| № 1 от 23.08.2021 | Изменение рабочей программы в связи с внесением изменений в ФГОС по направлению подготов- |

| | |
|---|---|
| | ки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (Утвержден приказом Минобрнауки РФ 26.11.2020 № 1456, зарегистрирован в Минюсте 27.05.2021 № 63650) п. 152<br>Актуализация методических материалов, лицензионного программного обеспечения, состава профессиональных баз данных и информационных справочных систем, литературы и оценочных средств по дисциплине |
| № 1 от 22.08.2022 | Актуализация методических материалов, лицензионного программного обеспечения, состава профессиональных баз данных и информационных справочных систем, литературы и оценочных средств по дисциплине |
| № 8 от 18.04.2023 | Актуализация методических материалов, лицензионного программного обеспечения, состава профессиональных баз данных и информационных справочных систем, литературы и оценочных средств по дисциплине |
| № 8 от 16.04. 2024 | Актуализация методических материалов, лицензионного программного обеспечения, состава профессиональных баз данных и информационных справочных систем, литературы и оценочных средств по дисциплине |
| № 8 от 17.04.2025 | Актуализация методических материалов, лицензионного программного обеспечения, состава профессиональных баз данных и информационных справочных систем, литературы и оценочных средств по дисциплине |
| № 8 от 16.04.2026 | Актуализация методических материалов, лицензионного программного обеспечения, состава профессиональных баз данных и информационных справочных систем, литературы и оценочных средств по дисциплине |