

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**



профессор К. Э. Тюпаков  
«23» марта 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Управление качеством**

**Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент**

**Направленность подготовки  
«Инновационный менеджмент»  
(программа прикладного бакалавриата)**

**Уровень высшего образования  
Бакалавриат**

**Форма обучения  
Очная, заочная**

**Краснодар  
2020**

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 12 января 2016 г. № 7.

Автор:

канд. социол. наук, доцент



И.П. Бандурина

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры управления и маркетинга от 16.03.2020 г. № 14.

Заведующий кафедрой

доктор. экон. наук, профессор



А.В. Толмачев

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол от 23.03.2020 г. № 17.

Председатель

методической комиссии,

д-р экон. наук, профессор



А. В. Толмачев

Руководитель

основной профессиональной

образовательной программы

канд. экон. наук, профессор



А. П. Соколова

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

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

### **Задачи дисциплины**

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

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

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

ОПК-1 – владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

ПК-8 – владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

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

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

#### 4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b>	55	11
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	54	10
— лекции	28	2
— практические (лабораторные)	26	8
— зачет	1	1
<b>Самостоятельная работа</b>	53	97
<b>Итого по дисциплине</b>	108	108

#### 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре очной формы обучения, на 2 курсе, в 3 семестре заочной формы обучения.

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

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	<p>Качество как экономическая категория управления. Эволюция подходов к управлению качеством</p> <p>1. Понятие качества. Качество как объект управления</p> <p>2. Понятие управляющей системы</p> <p>3. Основные концепции менеджмента качества.</p> <p>4. Эволюция подходов к управлению качеством в России.</p> <p>5. Инновации в системе управления качеством</p> <p>6. Обзор программных продуктов, используемых в процессе изучения дисциплины: Microsoft Windows; Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint).</p>	ОПК-1 ПК-8	3	2	2	6
2.	<p>Международные стандарты ISO серии 9000</p> <p>1. Структура базовых стандартов ISO серии 9000.</p> <p>2. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000.</p> <p>3. Интеграция задач обеспечения качества с</p>	ОПК-1 ПК-8	3	2	4	6

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	задачами бизнеса и интересами общества. 4.Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.					
3.	Этапы развития систем качества 1.Основополагающие этапы развития систем качества в мире. 2.Звезды качества.	ОПК-1 ПК-8	3	2	2	6
4.	Основы механизмов управления качеством 1.Понятие системы качества. 2.Механизм управления качеством. Контроль качества. 3.Текущее управление качеством. 4.Контроль качества. 5.Инновационные механизмы управления качеством.	ОПК-1 ПК-8	3	4	4	6
5.	Международные организации по стандартизации и качеству продукции 1.Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества. 2.Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира. 3..Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.	ОПК-1 ПК-8	3	4	2	6
6.	Инновации и управление качеством 1.Общие сведения о системе управления качеством. 2.Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации. 3.Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии. 4.Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.	ОПК-1 ПК-8	3	4	4	6
7.	Сквозное управление качеством продукции 1.Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла. 2.Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления. 3.Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.	ОПК-1 ПК-8	3	4	2	6
8.	Сертификация продукции 1.Понятие сертификации и необходимость ее применения. 2.Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная. 3.Основополагающие документы в области	ОПК-1 ПК-8	3	4	4	6

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	сертификации.					
9.	<p>Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях.</p> <p>1.Международная сертификация.</p> <p>2.Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факто повышения конкурентоспособности предприятий.</p> <p>3. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.</p> <p>4.Сертификация услуг.</p>	ОПК-1 ПК-8	3	2	2	5
Итого				28	26	53

### Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	<p>Качество как экономическая категория управления. Эволюция подходов к управлению качеством</p> <p>1.Понятие качества. Качество как объект управления</p> <p>2.Понятие управляющей системы</p> <p>3.Основные концепции менеджмента качества.</p> <p>4.Эволюция подходов к управлению качеством в России.</p> <p>5.Инновации в системе управления качеством</p> <p>6.Обзор программных продуктов, используемых в процессе изучения дисциплины: Microsoft Windows; Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint).</p>	ОПК-1 ПК-8	3	1	1	11
2.	<p>Международные стандарты ISO серии 9000</p> <p>1.Структура базовых стандартов ISO серии 9000.</p> <p>2.Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000.</p> <p>3.Интеграция задач обеспечения качества с</p>	ОПК-1 ПК-8	3	-	1	11

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	задачами бизнеса и интересами общества. 4.Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.					
3.	Этапы развития систем качества 1.Основополагающие этапы развития систем качества в мире. 2.Звезды качества.	ОПК-1 ПК-8	3	-	1	11
4.	Основы механизмов управления качеством 1.Понятие системы качества. 2.Механизм управления качеством. Контроль качества. 3.Текущее управление качеством. 4.Контроль качества. 5.Инновационные механизмы управления качеством.	ОПК-1 ПК-8	3	1	1	11
5.	Международные организации по стандартизации и качеству продукции 1.Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества. 2.Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира. 3..Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.	ОПК-1 ПК-8	3	-	1	11
6.	Инновации и управление качеством 1.Общие сведения о системе управления качеством. 2.Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации. 3.Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии. 4.Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.	ОПК-1 ПК-8	3	-	1	11
7.	Сквозное управление качеством продукции 1.Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла. 2.Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления. 3.Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.	ОПК-1 ПК-8	3	-	1	10
8.	Сертификация продукции 1.Понятие сертификации и необходимость ее применения. 2.Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная. 3.Основополагающие документы в области	ОПК-1 ПК-8	3	-	-	10

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	сертификации.					
9.	<p>Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях.</p> <p>1.Международная сертификация.</p> <p>2.Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факто повышения конкурентоспособности предприятий.</p> <p>3. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.</p> <p>4.Сертификация услуг.</p>	ОПК-1 ПК-8	3	-	1	11
Итого				2	8	97

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

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Управление качеством: метод. рекомендации к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность «Инновационный менеджмент» / П. В. Михайлушкин. – Краснодар : КубГАУ. – 2019. – 56 с. – Режим доступа:

[https://edu.kubsau.ru/file.php/123/MR\\_Upravlenie\\_kachestvom\\_513955\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/123/MR_Upravlenie_kachestvom_513955_v1_.PDF)

2. Маханько Г. В. Управление качеством: сборник тестов / Г. В. Маханько. – Краснодар: КубГАУ. – 2017. – 61 с.

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

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

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
	ОПК 1 – владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых



Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
документов в своей профессиональной деятельности	
1	Правоведение
2	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
3	Экономика труда и материальное стимулирование
3	Нормирование и оплата труда
3	Бухгалтерский учет
3	Управление качеством
6	Управление затратами и контроллинг
6	Гражданское право
6	Управление инновационными проектами
6	Налоговый менеджмент
7	Методы оценки интеллектуальной собственности
8	Государственное регулирование инновационной деятельности
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-8 - владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
3	Управление качеством
4	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
5	Управление операционной (производственной) деятельностью
5	Управление в агропромышленном комплексе
5	Деловое администрирование
5	Документирование управленческой деятельности
8	Преддипломная практика
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

\* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

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

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>ОПК-1 – владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности</b>					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>Знать:</b> - Нормативные и правовые документы в области качества продукции	Фрагментарное представление о нормативных и правовых документах в области качества продукции	Неполные представления о нормативных и правовых документах в области качества продукции	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о нормативных и правовых документах в области качества продукции	Сформированные систематические представления о нормативных и правовых документах в области качества продукции	Контрольные работы, рефераты, тесты, вопросы и задания для проведения зачета
<b>Уметь:</b> - Использовать нормативную базу в процессе проведения оценки качества продукции	Фрагментарное умение использовать нормативную базу в процессе проведения оценки качества продукции	Несистематическое применение умений использовать нормативную базу в процессе проведения оценки качества продукции	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать нормативную базу в процессе проведения оценки качества продукции	Успешное и систематическое владение умением использовать нормативную базу в процессе проведения оценки качества продукции	
<b>Владеть:</b> - Использование в процессе осуществления инноваций нормативной и правовой документации в области учета, управления затратами и качеством продукции, работ, услуг, налогового менеджмента	Отсутствие навыков использования в процессе осуществления инноваций нормативной и правовой документации в области учета, управления затратами и качеством продукции, работ, услуг, налогового менеджмента	Фрагментарное владение навыками использования в процессе осуществления инноваций нормативной и правовой документации в области учета, управления затратами и качеством продукции, работ, услуг, налогового менеджмента	В целом успешное, но несистематическое владение навыками использования в процессе осуществления инноваций нормативной и правовой документации в области учета, управления затратами и качеством продукции, работ, услуг, налогового менеджмента	Успешное и систематическое владение навыками использования в процессе осуществления инноваций нормативной и правовой документации в области учета, управления затратами и качеством продукции, работ, услуг, налогового менеджмента	
<b>ПК-8 – владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических,</b>					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>продуктовых инноваций или организационных изменений</b>					
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Современные методы организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий</li> <li>– Стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единая система технологической документации</li> <li>– Документальное оформление решений внедрения систем качества в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</li> </ul>	<p>Фрагментарное представление о современных методах организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий, стандартах унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системе технологической документации, документальном оформлении решений внедрения систем качества в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Неполные представления о современных методах организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий, стандартах унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системе технологической документации, документальном оформлении решений внедрения систем качества в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о современных методах организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий, стандартах унифицированной системы организационно-распорядительной документации, документальном оформлении решений внедрения систем качества в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Сформированные систематические представления о современных методах организации наукоемкого производства и характеристики передовых производственных технологий, стандартах унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единой системе технологической документации, документальном оформлении решений внедрения систем качества в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Контрольные работы, рефераты, тесты, вопросы и задания для проведения зачета</p>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Управлять операционной (производственной) деятельностью организа-</li> </ul>	<p>Фрагментарное умение управлять операционной (производственной) дея-</p>	<p>Несистематическое применение умений управлять операционной (производст-</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение управлять</p>	<p>Успешное и систематическое владение навыками управлять операционной</p>	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	тельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	венной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	(производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
<b>Владеть:</b> – Документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	Отсутствие навыков документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	Фрагментарное владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	В целом успешное, но несистематическое владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	Успешное и систематическое владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	

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

#### Контрольные работы (приведены примеры)

1. Инновации и управление качеством.
2. Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации.
3. Механизм управления качеством.
4. Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.
5. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.
6. Инновационный менеджмент: сертификация систем менеджмента в международных организациях.
7. Сертификация систем менеджмента в международных организациях как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.
8. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная.
9. основополагающие документы в области сертификации
10. Сертификация систем качества, как подтверждение их соответствия определенным требованиям.
11. Требования к элементам сертификации.
12. Условия подготовки систем качества к сертификации.
13. Этапы проведения сертификации систем качества.
14. Требования к системам качества в стандартах ISO серии 9000.
15. Совершенствование систем качества и управления производством.
16. Органы по сертификации продукции в РФ.
17. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.
18. Сертификация услуг.
19. Знаки соответствия.
20. Контроль в системе сертификации.
21. Документы в системе сертификации в РФ.
22. TQC - Всеобщий контроль качества.
23. TSQC - Всеобщий статистический контроль качества.
24. TQM - Всеобщий менеджмент качества.
25. Основы технического регулирования.
26. UQM - Универсальный менеджмент качества.
27. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
28. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества.
29. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества.
30. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества.

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

1. Становление и развитие менеджмента качества инновационной продукции.
2. Сертификация систем менеджмента в международных организа-

ях.

3. Понятие и жизненный цикл новой продукции, этапы внедрения нового продукта на рынок.

4. Сущность процессов стандартизации; нормативно-правовое регулирование управления качеством продукции.

5. Основные критерии оценки инновационного проекта.

6. Эволюция подходов к управлению качеством в России

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

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

9. Основные концепции менеджмента качества. Концепция всеобщего менеджмента качества.

10. Контроль качества инновационной продукции

11. Повышение качества продукции – один из основных критериев эффективности протекания инновационных процессов на промышленном предприятии.

12. Управление качеством в контексте инноваций

13. Становление и развитие менеджмента качества

14. Сертификация систем менеджмента в международных организациях.

15. Понятие и жизненный цикл новой продукции, этапы внедрения нового продукта на рынок.

16. Сущность процессов стандартизации; нормативно-правовое регулирование управления качеством продукции.

17. Основные критерии оценки инновационного проекта.

18. Эволюция подходов к управлению качеством в России

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

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

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

22. Контроль качества инновационной продукции.

23. Сертификация продукции, ее сущность и содержание.

24. Организационно-методические принципы сертификации

25. Становление и развитие российской сертификации.

26. Закон «О защите прав потребителей».

27. Закон «О сертификации продукции и услуг».

### **Тесты (приведены примеры)**

1. Укажите предназначение стандарта ИСО 9004:2000:

а) контроль качества

б) усовершенствование качественных показателей

- в) управление стандартами качества
- г) оптимизация производственных процессов

2. Укажите, какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК:

- а) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству
- б) реализация предварительного этапа перед сертификацией
- в) оценка прогресса реализации производственной политики компании
- г) создание условий для повышения качества продукции

3. Число обязательных документированных процедур, проведения которых требует стандарт ИСО 9001:2000, равно:

- а) 3
- б) 0
- в) 6
- г) 1

4. Укажите, кто является субъектом управления качеством:

- а) руководство компании
- б) поставщик
- в) смежное предприятие
- г) собственник

5. Укажите основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

- а) ИСО 9006:2000
- б) ИСО 9005:2000
- в) ИСО 9000:2000
- г) ИСО 9004:2000

6. Укажите, какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами:

- а) EN-45000
- б) ISO 9000-2000
- в) ISO-15000
- г) ISO-14000

7. Укажите форму добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации:

- а) добровольная сертификация
- б) декларирование соответствия
- в) обязательная сертификация
- г) обязательная стратификация

8. Укажите документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям:

- а) правила
- б) сертификат соответствия сертификация продукции
- в) сертификация
- г) договор

9. Укажите определение понятия «качество» согласно международному стандарту ИСО 9000:2000:

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

10. Выберите нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом:

- а) система сертификации
- б) способ (форма, схема) сертификации
- в) стандарт
- г) стандартизация

11. Стандарт ИСО 9004:2000 в отличие от 0 ИСО 9001:2000:

- а) содержит основные положения и словарь, а ИСО 9001:2000 - нет
- б) содержит рекомендации по внедрению процессного подхода, а ИСО 9001:2000
- в) нацеливает организацию на эффективность, а ИСО 9001:2000 - на результативность
- г) является более консервативным

12. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:

- а) работ
- б) продукции
- в) услуг
- г) продукции, услуг, работ, процессов

13. Укажите, какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги:

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



14. Выберите, чем различаются схемы сертификации продукции:
- а) уровнем проводимых испытаний
  - б) наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
  - в) количеством оформляемых документов
  - г) наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства

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

*Компетенция: владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1)*

#### **Вопросы к зачету:**

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

24. Совершенствование систем качества и управления производством.
25. Органы по сертификации продукции в РФ.
26. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.
27. Сертификация услуг.
28. Знаки соответствия.
29. Контроль в системе сертификации.
30. Документы в системе сертификации в РФ.
31. Оплата работ по сертификации

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

*Задание 1.*

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

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

*Задание 2.*

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

*Задание 3.*

Имеются следующие данные о коммерческом предприятии за сентябрь:

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

Определить себестоимость окончательно забракованных изделий.

*Компетенция: владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8)*

**Вопросы к зачету:**

1. Предмет и задачи курса
2. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе
3. История развития систем управления качеством
4. Понятие качества и значение повышения качества.
5. Качество как объект управления.

6. Понятие управляющей системы.
7. Основные концепции менеджмента качества в России.
8. Становление и развитие менеджмента качества.
9. Международная сертификация.
10. Сертификация систем менеджмента в международных организациях как факто повышения конкурентоспособности предприятий.
11. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.
12. Эволюция подходов к управлению качеством в России.
13. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
14. Планирование процесса управления качеством
15. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
16. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством
17. Инновации и управление качеством
18. Общие сведения о системе управления качеством.
19. Внедрение стандартов качества ISO 9001 в организации.
20. Организация процесса внедрения нового оборудования на предприятии.
21. Подходы к проблеме качества на инновационных предприятиях.
22. Премии по качеству
23. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством
24. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
25. Механизм управления качеством
26. Петля качества.
27. Цикл Деминга.
28. Существующие системы управления качеством

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

***Задание 1.***

На заводе электроламп из партии продукции в количестве 1600 шт. ламп взято на выборку 1600 (случайный бесповторный отбор), из которых 40 оказались бракованными.

Определить с вероятностью 0,997 пределы, в которых будет находиться процент брака для всей партии продукции.

***Задание 2.***

При контрольной проверке качества апельсинов произведена 10 % серийная выборка. Из партии, содержащей 50 ящиков апельсинов (вес ящиков одинаков), методом механического отбора взято 5 ящиков. В результате сплошного обследования находившихся в ящике апельсинов получили данные об удельном весе бракованных апельсинов. Результаты следующие:

№ ящика, попавшего в выборку	1	2	3	4	5
Удельный вес бракованной продукции, %	1,2	1,8	2,0	1,0	1,5

Требуется с вероятностью 0,95 установить доверительные интервалы удельного веса бракованной продукции для всей партии апельсинов.

***Задание 3.***

Предприятие выпускает продукцию видов А, Б, В. В каждый ее вид входит продукция 1 и 2 сортов с соответствующей ценой. Определите коэффициент сортности продукции.

Таблица – Исходные данные для расчета

Сорт	Вид А		Вид Б		Вид В	
	кол-во, шт.	цена, руб.	кол-во, шт.	цена, руб.	кол-во, шт.	цена, руб.
1	100	156	50	140	60	270
2	50	125	20	110	30	90

*Задание 4.*

Определить коэффициент реализации продукции повышенного качества в плановом периоде по следующим данным. В отчетном периоде реализовано продукции на сумму 24000 тыс. руб., из которой экспортная продукция (повышенного качества) составила 3000 тыс. руб. В плановом периоде предусматривается увеличить объем продукции на 2400 тыс. руб., а объем экспорта – на 5000 тыс. руб.

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

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

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

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

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

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

Оценка «**неудовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формули-

ровках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

### **Критерии оценки знаний при проведении зачета**

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

Оценка «**не зачтено**» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе

отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

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

### **Основная учебная литература**

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 224 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1036974>
2. Елохов, А. М. Управление качеством: Учебное пособие / А. М. Елохов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 334 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/612323>
3. Елохов, А. М. Управление качеством: Учебное пособие / А. М. Елохов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 334 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/612323>

### **Дополнительная учебная литература**

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 231 с. + Доп. материалы – [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/947776>
2. Боброва, Е. Ф. Управление качеством в международных корпорациях [Электронный ресурс] : практикум на английском языке / Е. Ф. Боброва, О. А. Борис. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 167 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66119.html>
3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: Учебное пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков – М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. – 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/503665>
4. Даниляк, В. И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Даниляк. – Электрон. текстовые данные. – М. : Логос, 2013. – 336 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9279.html>
5. Ильенкова, С. Д. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенкова. – Электрон. текстовые данные. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 287 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>
6. Михеева, Е. Н. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Се-роштан М.В., – 2-е изд., испр. и доп. – Москва :Дашков и К, 2017. – 532 с. –

[Электрон. ресурс]. – Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/product/336613>

7. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б. И. Герасимов [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. – 160 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>

8. Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. – 2-е изд. – Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. – 208 с. – [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>

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

### Перечень ЭБС

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

### Перечень Интернет сайтов:

Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

Журнал «Менеджмент и бизнес-администрирование» <http://www.mba-journal.ru/>

Журнал «Российский журнал менеджмента» <https://rjm.spbu.ru>

Журнал «Управление компанией» <http://www.zhuk.net>

Журнал «Экономика и менеджмент систем управления» <http://www.sbook.ru/emsu/>

Журнал «ЭкспертЮГ» <http://expertsouth.ru/magazine/>

Журнал делопроизводства и документооборота на предприятии <https://www.sekretariat.ru/article/211328-jurnal-deloproizvodstva-i-dokumentooborota-19-m8>

Журнал Менеджмент сегодня <https://grebennikon.ru/journal-6.html#volume2020>

Официальный сайт Росбизнесконсалтинга <http://www.rbcholding.ru>

Официальный сайт Федерального Агентства по Науке и Инновациям: <http://www.rusnanonet.ru/nns/17780/>

Профессиональное сообщество «Клуб директоров по науке и инновациям» <http://innovation.gov.ru/page/1139>

Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru>

Электронный журнал «Управление предприятием» <https://e.management.mcfr.uz/promo.aspx>

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

1. Управление качеством: метод. рекомендации к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность «Инновационный менеджмент» / П. В. Михайлушкин. – Краснодар : КубГАУ. – 2019. – 56 с. – Режим доступа:

[https://edu.kubsau.ru/file.php/123/MR\\_Upravlenie\\_kachestvom\\_513955\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/123/MR_Upravlenie_kachestvom_513955_v1_.PDF)

2. Маханько Г. В. Управление качеством: сборник тестов / Г. В. Маханько. – Краснодар: КубГАУ. – 2017. – 61 с.

Освоение дисциплины обучающимися производится в соответствии с локальными нормативными актами:

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

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие, посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

### **Перечень лицензионного ПО**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Краткое описание</b>
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование



Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

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

## 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

### Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1.	Управление качеством	<p>Помещение №405 ЭК, посадочных мест — 50; площадь — 62,6кв.м; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №401 ЭК, посадочных мест — 30; площадь — 63,7кв.м; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
		<p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №211 НОТ, площадь — 19,3кв.м; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p> <p>сплит-система — 1 шт.; холодильник — 1 шт.; технические средства обучения (мфу — 1 шт.; проектор — 1 шт.; компьютер персональный — 2 шт.).</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных мест — 30; площадь — 47,1кв.м; помещение для самостоятельной работы.</p> <p>технические средства обучения (принтер — 2 шт.; экран — 1 шт.; проектор — 1 шт.; сетевое оборудование — 1 шт.; ибп — 1 шт.; компьютер персональный — 6 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель); Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе.</p>	