

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
к.э.н., доцент Измestьев А.А

17.06.2019г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.В.5. Управление качеством и сертификация

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика  
Направленность (профиль): Экономика предприятия, предпринимательство и  
отраслевые технологии бизнеса  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	22	22
Лекции (час)	18	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	36	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	54	94
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	22	22

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.01  
Экономика.

Автор О.И. Горбунова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
инженерно-экономической подготовки

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

### 1. Цели изучения дисциплины

- приобретение знаний и навыков исследования систем управления качеством (пред-приятий, фирм, учреждений и др.) с позиций требований международных стандартов в области менеджмента качества;
- усвоение современных законов и принципов функционирования и развития систем менеджмента качества;
- овладение методологией разработки, создания, внедрения и сертификации систем управления качеством на соответствие международным стандартам ИСО 9000.

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

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-4	способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность
ПК-2	способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-4 способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	З. Знать основы принятия организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг), последствия принятия У. Уметь оценивать последствия принятия и исполнения организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг) и нести за них Н. Владеть навыками принятия и исполнения организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг)
ПК-2 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	З. Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие различные стороны деятельности хозяйствующих субъектов У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику деятельности хозяйствующих субъектов

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Вариативная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Менеджмент", "Статистика"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Организация производства", "Технологии и организация деятельности предприятий нефтегазового комплекса", "Экономика и организация предпринимательской деятельности", "Экономика развития фирмы", "Междисциплинарная курсовая работа по разработке и оценке эффективности инвестиционных проектов создания и развития предпринимательских структур", "Междисциплинарная курсовая работа по разработке и оценке эффективности проектов создания малых предприятий"

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	18	4
Практические (сем, лаб.) занятия	36	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	54	94
Всего часов	108	108

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Комплексный характер проблемы качества	22					Тест по разделу 1
1.1	Философский смысл понятия "качество", комплексный характер проблемы качества. Качество жизни	22	1		10		
1.2	Сущность квалиметрии, объекты квалиметрии. Показатели качества и их классификация	22	1		10		Практическая работа № 1
1.3	Контроль качества	22		2	10		Деловая игра

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	продукции. Классификация видов и методов контроля. Методы оценки качества. Статистические методы анализа качества продукции						
2	Управление качеством	22					Подготовка доклада, сообщения по заданной теме
2.1	Развитие системного подхода к управлению качеством в стране и за рубежом	22	1		10		
2.2	Теория всеобщего управления качеством (TQM): основные принципы и положения	22	1		10		
2.3	Философия Деминга. Знаменитые 14 постулатов Э. Деминга	22		2	10		
3	Международные стандарты ИСО серии 9000	22					Тест по разделам 2 и 3
3.1	Международные стандарты ISO 9000: цели, сущность, характеристика требований	22		2	14		
3.2	Применение стандартов ИСО серии 9000 в России	22		2	10		Круглый стол «Особенности и проблемы внедрения стандартов ИСО 9000 на российских предприятиях»
4.1	Сертификация как процедура подтверждения соответствия	22		2	10		Круглый стол по теме "Сертификация систем менеджмента качества"
	<b>ИТОГО</b>		4	10	94		

**Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Комплексный характер проблемы качества	22					Тест по разделу 1
1.1	Философский смысл понятия "качество", комплексный характер проблемы качества. Качество жизни	22	1		2		
1.2	Сущность квалиметрии, объекты квалиметрии. Показатели качества и их классификация	22	1	4	6		Практическая работа № 1
1.3	Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля. Методы оценки качества. Статистические методы анализа качества продукции	22	2	6	6		Деловая игра
2	Управление качеством	22					Подготовка доклада, сообщения по заданной теме
2.1	Развитие системного подхода к управлению качеством в стране и за рубежом	22	2	6	8		
2.2	Теория всеобщего управления качеством (TQM): основные принципы и положения	22	2	6	8		
2.3	Философия Деминга. Знаменитые 14 постулатов Э. Деминга	22	2	6	6		
3	Международные стандарты ИСО серии 9000	22					Тест по разделам 2 и 3
3.1	Международные стандарты ISO 9000: цели, сущность, характеристика требований	22	2	2	6		
3.2	Применение стандартов ИСО серии 9000 в России	22	2	2	6		Круглый стол «Особенности и проблемы внедрения стандартов ИСО

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
							9000 на русских предприятиях»
4.1	Сертификация как процедура подтверждения соответствия	22	4	4	6		Круглый стол по теме "Сертификация систем менеджмента качества"
	ИТОГО		18	36	54		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1.1	Философский смысл понятия "качество", комплексный характер проблемы качества. Качество жизни	Введение в предмет, основные понятия дисциплины. Философский смысл, комплексный характер проблемы качества. Качество жизни. Проблема повышения качества продукции и услуг – актуальная проблема для России. Экономические аспекты качества: зависимость себестоимости продукции и затрат от уровня качества. Взаимосвязь между качеством и конкурентоспособностью продукции и услуг
1.2	Сущность квалитметрии, объекты квалитметрии. Показатели качества и их классификация	Понятие квалитметрии, сущность, принципы. Объекты квалитметрии. Показатели качества: единичный, комплексный и интегральный. Классификация показателей качества. Группы показателей качества (показатели надежности, назначения, технологичности, стандартизации, эргономические, эстетические, экологические и показатели безопасности)
1.3	Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля. Методы оценки качества. Статистические методы анализа качества продукции	Контроль качества продукции. Функции контроля. Классификация видов и методов контроля. Методы оценки качества. Классификация методов по способу оценки и по источникам информации. Статистические методы контроля и анализа качества продукции. «Семь инструментов качества»
2.1	Развитие системного подхода к управлению качеством в стране и за рубежом	Зарождение элементов управления качеством в России. Развитие контроля качества. Понятие «управление качеством». Разработка и развитие системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях. Системы БИП, СБТ, НОРМ, КАНАРСПИ и КСУКП: характеристика системного подхода, основные достоинства и недостатки. Использование общих принципов теории управления. Опыт управления качеством в США, Японии и европейских странах. Общие подходы и методы работы по улучшению качества

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
2.2	Теория всеобщего управления качеством (TQM): основные принципы и положения	Всеобщее управление качеством (TQM): история возникновения, основные концепции. Основные принципы и положения TQM. Ключевые элементы системы TQM. «Наставники» по качеству. Проблемы всеобщего менеджмента качества. Особенности менеджмента качества в России. Характерные ошибки при реализации TQM
2.3	Философия Деминга. Знаменитые 14 постулатов Э. Деминга	Универсальная технология менеджмента качества. Цикл Шухарта–Деминга (цикл PDCA). У. Эдвард Деминг и его роль в развитии теории менеджмента качества. 14 принципов Деминга и их смысл. «Смертельные болезни» по Демингу 14 принципов Деминга и их смысл. «Смертельные болезни» по Демингу
3.1	Международные стандарты ISO 9000: цели, сущность, характеристика требований	Международные стандарты в области менеджмента качества. История создания стандартов ISO 9000. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2008-2009 гг. и версии 2015 г. Содержание стандартов ГОСТ ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» и ГОСТ Р ИСО 9004:2009 «Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества»
3.2	Применение стандартов ИСО серии 9000 в России	Разработка и внедрение систем менеджмента качества (в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000) на российский предприятиях. Особенности и проблемы внедрения ИСО 9000 в современных российских условиях. Мотивация и предпосылки для внедрения и сертификации системы качества предприятия на соответствие стандарту ИСО 9001. Практика сертификации систем менеджмента качества в России
4.1	Сертификация как процедура подтверждения соответствия	Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Обязательная и добровольная сертификация. Законодательная и нормативная база сертификации в России. Сертификация систем менеджмента качества.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1.3	Классификация методов оценки качества. Методы оценки качества продукции и услуг: классификация методов по способам оценки и по источникам информации. Применение экспертного метода для оценки качества образовательных услуг (групповой метод оценки). Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций
1.3	Статистические методы контроля и анализа качества. «Семь простых



№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	<p>инструментов качества»: характеристика методов и их роль в управлении качеством.  Сбор и анализ данных по качеству, разработка контрольного листка.  Диаграмма Парето. Деловая игра.  Построение диаграммы Парето по данным контрольного листка.  Причинно-следственная диаграмма. Построение диаграммы Ишикавы.  Поиск и обоснование решений по улучшению качества.  Анализ результатов разработанных рекомендаций по улучшению качества и прогноз эффективности управленческих решений.  Проводится в форме практического занятия с элементами деловой игры</p>
2	<p>Развитие системного подхода к управлению качеством в стране и за рубежом. Разработка и развитие системного подхода к управлению качеством продукции на отечественных предприятиях. Системы БИП, СБТ, НОРМ, КАНАРСПИ и КСУКП: характеристика системного подхода, основные достоинства и недостатки.  Опыт управления качеством в США, Японии и европейских странах.  Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии  Сбор и анализ данных по качеству, разработка контрольного листка.  Диаграмма Парето. Построение диаграммы Парето по данным контрольного листка. Диаграмма Ишикавы как метод поиска и принятия решений, основанных на фактах. Построение причинно-следственной диаграммы.  Поиск и обоснование решений по улучшению качества. Анализ результатов разработанных рекомендаций по улучшению качества и прогноз эффективности управленческих решений.  Проводится в форме деловой игры</p>
2.3	<p>Философия Э. Деминга. У. Эдвард Деминг и его роль в развитии теории менеджмента качества. Сущность 14 принципов Деминга как отражение философии менеджмента качества. Особенности менеджмента качества в России.  Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии  Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии</p>
3.1	<p>Международные стандарты ISO 9000 и практика их применения в России. Международные стандарты ИСО серии 9000: общая характеристика серии, практика применения стандартов в современных российских условиях.  Стандарты ИСО серии 9000 последней версии: ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2009.  Особенности и проблемы внедрения стандартов ИСО 9000 на российских предприятиях. Обсуждение сообщений.  Проводится в форме семинара-конференции</p>
4.1	<p>Формы подтверждения соответствия. Добровольная и обязательная сертификация. Схемы сертификации. Перспективные задачи сертификации. Сертификация систем менеджмента качества.</p>

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Комплексный характер проблемы качества	ОПК-4	З.Знать основы принятия организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг), последствия принятия	Тест по разделу 1	Каждый правильный ответ в тесте оценивается в 2 балла. (20)
2	1.2. Сущность квалиметрии, объекты квалиметрии. Показатели качества и их классификация	ОПК-4	З.Знать основы принятия организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг), последствия принятия У.Уметь оценивать последствия принятия и исполнения организационно-управленческих решений в в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг) и нести за них Н.Владеть навыками принятия и исполнения организационно-управленческих решений в в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг)	Практическая работа № 1	Своевременность выполнения – 2 балла, содержание и оформление отчета – до 5 баллов, обобщение и интерпретация полученных результатов и формулировка выводов – до 3 баллов; защита отчета – до 5 баллов (15)
3	1.3. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля. Методы оценки качества. Статистические методы анализа качества	ОПК-4	З.Знать основы принятия организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг), последствия принятия У.Уметь оценивать	Деловая игра	Своевременность выполнения – 5 баллов, содержание и оформление отчетов – до 5 баллов, обобщение и интерпретация полученных результатов и

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	продукции		последствия принятия и исполнения организационно-управленческих решений в в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг) и нести за них Н. Владеть навыками принятия и исполнения организационно-управленческих решений в в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг)		формулировка выводов – до 10 баллов; защита отчета по практической работе – до 10 баллов (30)
4	2. Управление качеством	ПК-2	З. Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие различные стороны деятельности хозяйствующих субъектов У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику деятельности хозяйствующих	Подготовка доклада, сообщения по заданной теме	Публичное выступление по заданной теме максимально оценивается в 5 баллов (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			субъектов		
5	3. Международные стандарты ИСО серии 9000	ОПК-4	З.Знать основы принятия организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг), последствия принятия	Тест по разделам 2 и 3	Каждый правильный ответ теста оценивается в 1 балл (10)
6	3.2. Применение стандартов ИСО серии 9000 в России	ПК-2	З.Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие различные стороны деятельности хозяйствующих субъектов У.Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета экономических и социально-экономических показателей Н.Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику деятельности хозяйствующих субъектов	Круглый стол «Особенности и проблемы внедрения стандартов ИСО 9000 на российских предприятиях»	Объективность и полнота сведений о предприятии, качество и оригинальность информации о СМК предприятия – до 3 баллов; формулирование выводов об эффективности СМК – до 2 баллов. Выступление и защита сообщения/презентации в группе – 5 баллов. (10)
7	4.1. Сертификация как процедура подтверждения соответствия	ПК-2	З.Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие различные стороны	Круглый стол по теме "Сертификация систем менеджмента качества"	Качество и оригинальность информации по теме сообщения – до 5 баллов. Выступление и защита

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
			<p>деятельности хозяйствующих субъектов</p> <p>У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета экономических и социально-экономических показателей</p> <p>Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику деятельности хозяйствующих субъектов</p>		сообщения/презентации в группе – 5 баллов. (10)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 22.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ теста оценивается в 2 балла (40 баллов).

**Компетенция: ОПК-4 способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность**

Знание: Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие различные стороны деятельности хозяйствующих субъектов

1. МС ИСО 9004-2018. Название и краткая характеристика стандарта.

Знание: Знать основы принятия организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг), последствия принятия

2. Объекты сертификации.

3. Основные цели подтверждения соответствия.
  4. Охарактеризуйте системы KAIZEN и KAYRIO.
  5. Перечислите основные виды контрольных карт.
  6. Политика и цели в области качества.
  7. Принципы процессного подхода в системе менеджмента качества.
  8. Принципы сертификации.
  9. Принципы системы менеджмента качества в стандартах ИСО 9000 последней версии.
  10. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
  11. Роль статистических методов в управлении качеством.
  12. Сущность закона РФ «О техническом регулировании».
  13. Сущность концепции TQM (Total Quality Management), основные принципы TQM.
  14. Цели добровольной сертификации.
  15. Цели и задачи применения диаграммы Парето?
  16. Цели менеджмента качества.
  17. Цикл Шухарта – Деминга, цикл РДСА.
  18. Что позволяют выявить диаграммы разброса?
  19. Что такое сертификация в законодательно регулируемой области?
  20. Что такое сертификация?
  21. Что такое система сертификации?
  22. 14 постулатов Э. Деминга.
  23. В чем заключается значение управления качеством на современном этапе?
  24. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»? Каковы современные подходы и методы управления качеством?
  25. Дайте определение понятию «петля качества».
  26. Дайте определение понятиям: «качество», «качество продукции», «качество жизни».
  27. Дайте определение системы качества на предприятии?
  28. Дайте определение современной концепции менеджмента качества.
  29. Жизненный цикл продукции и услуги.
  30. Инструменты менеджера по управлению качеством.
  31. Какие компоненты описывает диаграмма Исикавы?
  32. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
  33. Каким законом была введена обязательная сертификация в России?
  34. Модель системы менеджмента качества согласно ИСО 9001.
- Компетенция: ПК-2 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов**
- Знание: Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие различные стороны деятельности хозяйствующих субъектов
35. Задачи обеспечения качества на предприятии (в фирме).
  36. МС ИСО 9000-2015. Название и краткая характеристика стандарта.
  37. МС ИСО 9001-2015. Название и краткая характеристика стандарта.
  38. Основные принципы сертификации систем качества.
  39. Стандарты ИСО серии 9000:2008, характеристика стандартов новой версии и их отличие от предыдущей.
  40. Улучшение качества продукции и услуг, пути и способы улучшения.
  41. Экономика качества: хронические потери и способы их уменьшения.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Правильно выполненное задание максимально оценивается в 30 баллов (ответ на вопрос задания - до 10 баллов; наличие расчетов - до 10 баллов, выводы и объяснение анализа - до 10 баллов).

**Компетенция: ОПК-4 способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность**

Умение: Уметь оценивать последствия принятия и исполнения организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг) и нести за них

Задача № 1. Охарактеризуйте категории статистических методов по степени сложности их реализации при решении задач обеспечения качества

Задача № 2. Провести анализ деятельности системы качества и оценить результаты (на примере реальной компании)

**Компетенция: ПК-2 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов**

Умение: Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета экономических и социально-экономических показателей

Задача № 3. Определить степень согласованности мнений экспертов при оценке качества объектов. Оценить значимость полученного коэффициента

Задача № 4. Определить стоимость сертификации системы качества в компании

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Корректное выполнение задания позволяет получить максимально 30 баллов (ответ на вопрос задания - до 10 баллов; анализ и оценка данных - до 10 баллов; наличие выводов - до 10 баллов).

**Компетенция: ОПК-4 способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность**

Навык: Владеть навыками принятия и исполнения организационно-управленческих решений в области обеспечения качества и сертификации продукции (работ, услуг)

Задание № 1. Оценить результаты проведения сертификации систем менеджмента качества

Задание № 2. Проанализировать результаты применения простых статистических методов в сфере обеспечения качества

**Компетенция: ПК-2 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов**

Навык: Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику деятельности хозяйствующих субъектов

Задание № 3. Выполнить анализ причинно-следственной диаграммы (Исикавы), сгруппировав по факторам причины производства брака в компании

Задание № 4. Дать характеристику деятельности компании, используя диаграмму Парето (известно распределение брака по причинам)

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение

Направление - 38.03.01 Экономика  
Профиль - Экономика предприятия,  
предпринимательство и отраслевые

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Охарактеризуйте категории статистических методов по степени сложности их реализации при решении задач обеспечения качества (30 баллов).
3. Дать характеристику деятельности компании, используя диаграмму Парето (известно распределение брака по причинам) (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.И. Горбунова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### а) основная литература:

1. Окрепилов В. В. Менеджмент качества. учебник для вузов. рек. УМО по образованию в обл. произв. менеджмента/ В. В. Окрепилов.- СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2013.-649 с.
2. [Агарков А.П. Управление качеством \[Электронный ресурс\] : учебник для бакалавров / А.П. Агарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02226-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52304.html>](#)
3. [Управление качеством \[Электронный ресурс\]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова \[и др.\].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.](#)

#### б) дополнительная литература:

1. Конти Т., Conti T., Загребельный В. Н. Качество: упущенная возможность? Книга, заставляющая задуматься предпринимателей, менеджеров и служащих, стремящихся к успеху в бизнесе. Quality: un'occasione perduta? Guida provocatoria per imprenditori, manager e amministratori che mirano all'eccellenza. Quality: un'occasione perduta? Guida provocatoria per imprenditori, manager e amministratori che mirano all'eccellenza/ Т. Конти.- М.: Стандарты и качество, 2007.-213 с.
2. Окрепилов В. В. Менеджмент качества. в 2 т.. [учебник]/ В. В. Окрепилов.- СПб.: Наука, 2007
3. Мазур И. И., Шапиро В. Д., Мазур И. И. Управление качеством. допущено М-вом образования РФ. учеб. пособие для вузов. 2-е изд./ И. И. Мазур, В. Д. Шапиро.- М.: ОМЕГА-Л, 2005.-399 с.
4. Агарков А. П. Управление качеством. учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп./ А. П. Агарков.- М.: Дашков и К, 2009.-228 с.
5. Тебекин А. В. Алексей Васильевич Управление качеством. учеб. для бакалавров. допущено М-вом образования и науки РФ/ А. В. Тебекин.- М.: Юрайт, 2011.-371 с.
6. Рожков В. Н. Управление качеством. допущено УМО по образованию в обл. менеджмента. учебник для вузов/ В. Н. Рожков.- М.: ФОРУМ, 2012.-335 с.



7. Горбашко Е. А. Елена Анатольевна Управление качеством. учебник для бакалавров. рек. Советом УМО по образованию в обл. менеджмента/ Е. А. Горбашко.- М.: Юрайт, 2012.-463 с.
8. Астафеев В. Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов/ В.Д. Астафеев.- Москва: Лаборатория книги, 2012.-109 с.
9. [Джеймс Р. Эванс Управление качеством \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Р.Эванс Джеймс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52065.html](http://www.iprbookshop.ru/52065.html)
10. [Сатаева Д.М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Д.М. Сатаева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 108 с. — 978-5-4487-0295-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76991.html](http://www.iprbookshop.ru/76991.html)

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Сайт для создания презентаций, адрес доступа: <http://prezi.com>. доступ неограниченный
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области теории менеджмента и управления качеством, а также статистики.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам;
- подготовка к деловой игре по статистическим методам;
- выполнение домашних заданий в виде индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплины и др.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- Adobe Flash player,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий