

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.06.2026 14:09:46  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

09.12.2025 г.  
протокол № 5  
Зав. кафедрой Плиски О.В.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Методы обеспечения качества в бизнесе
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в бизнес-системах
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026

Разработана:  
Доцент, к.х.н  
Шарафутдинова Е.Н.

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>11</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>13</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 947 )
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения материала данной дисциплины является изучение роли управления качеством (QM) в управлении бизнесом, изучение основ разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации, которые позволяют QM стать одной из ключевых функций управления бизнесом.

Изучение дисциплины обеспечивает реализацию требований ФГОС ВО в области профессиональной деятельности выпускников осуществлять управленческую деятельность в организациях любой организационно-правовой формы, а также в органах государственного и муниципального управления.

Задачами курса выступают:

1. Изучение современных концепции менеджмента качества, в том числе систем стандартов качества, инструментов и методов управления качеством.
2. Проведение анализа, критического обобщения и оценки значение информации, связанной с качеством, для деятельности компании.
3. Формирование способности применять менеджмент качества для повышения конкурентоспособности предприятия.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
Зачет	144	16	4	12	128	4
Семестр 3						
Экзамен, Курсовая работа	144	16	0	16	101	4
	288	32	4	28	229	8

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

производственно-технологический	
ПК-2 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)</p> <p>Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг)</p> <p>Принципы построения современных производственных систем</p> <p>Современные методологии совершенствования производственных процессов</p>
	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации</p> <p>Систематизировать информацию и данные по показателям качества</p> <p>Применять современные методологии совершенствования производственных процессов</p> <p>Использовать инструменты и методы стимулирования работников системы управления качеством (менеджмента качества), направленные на повышение производительности труда</p> <p>Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех заинтересованных сторон в результатах деятельности организации</p>
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации</p> <p>Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации</p> <p>Организация работ по определению измеряемых параметров и установлению полей допуска, выбору средств и методов измерений для обеспечения требуемой точности</p> <p>Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p>

ПК-1 Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации	ИД-1.ПК-1 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Современный отечественный и зарубежный опыт в области планирования качества продукции (работ, услуг) Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг) Современные методологии совершенствования производственных процессов
	ИД-2.ПК-1 Уметь: Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех сторон, заинтересованных в результатах деятельности организации Применять современные методологии обеспечения конкурентоспособности продукции (работ, услуг)
	ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: Анализ конкурентоспособности проектируемой продукции Анализ российского и международного опыта в области планирования качества продукции (работ, услуг) Формирование плана мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		42,25					
Тема 1.	Системные элементы СМК. (ПК-1, ПК-2)	42,25	0,25		2	40	
Семестр 2		52,25					
Тема 2.	Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества. (ПК-1, ПК-2)	52,25	0,25		8	44	
Семестр 3		29,25					
Тема 3.	Планирование качества. (ПК-1, ПК-2)	29,25	0,25		1	28	
Семестр 2		46,25					

Тема 4.	Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества. (ПК-1, ПК-2)	46,25	0,25		2	44	
Семестр 3		21,25					
Тема 5.	Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)(ПК-1, ПК-2)	21,25	0,25		1	20	
Семестр 3		32,25					
Тема 6.	Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством (ПК-1, ПК-2)	32,25	0,25		2	30	
Семестр 3		16,25					
Тема 7.	Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. (ПК-1, ПК-2)	16,25	0,25		2	14	
Семестр 3		7,25					
Тема 8.	Затраты на качество и технология их анализа (ПК-1, ПК-2)	7,25	0,25		2	5	
Семестр 3		7					
Тема 9.	Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества (ПК-1, ПК-2)	7	1		4	2	
Семестр 3		7					
Тема 10.	Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.(ПК-1, ПК-2)	7	1		4	2	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-6, 9	Контрольные работы (приложение 4)	Решение кейсов.	От 5 до 10 баллов
Темы 7, 8, 10	Контрольные работы (приложение 4)	Решение задач.	От 5 до 10 баллов
		Развернутая контрольная работа в форме выполнения ряда практических задач, выполняемых по пунктам.	От 5 до 10 баллов
Темы 1-6	Тесты (приложение 4)	Закрытые тесты с выбором одного правильного ответа	Тест считается решенным, если по итогам решения правильно решены 50% заданий.
Темы 1-10	Реферат (приложение 4)	Защита тем рефератов по выбору студента осуществляется с презентацией материалов.	От 5 до 10 баллов
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			

2 семестр (За)	Билет для зачета	Билеты, содержащие два вопроса	Оценивается по 5-ти балльной шкале
3 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Имеют вид экзаменационных билетов, содержащих три вопроса. Третий вопрос имеет практическую направленность	Оценивается по 5-ти балльной шкале
3 семестр (КР)	Курсовая работа (Приложение 3, 7)	Студентам предложено на выбор десять тем в рамках вопросов, рассматриваемых в данном предмете	Оценивается по 5-ти балльной шкале

### **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Системные элементы СМК. (ПК-1, ПК-2) Системные элементы СМК.</p>
<p>Тема 2. Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества. (ПК-1, ПК-2) Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества.</p>
<p>Тема 3. Планирование качества. (ПК-1, ПК-2) Планирование качества.</p>
<p>Тема 4. Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества. (ПК-1, ПК-2) Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества.</p>
<p>Тема 5. Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)(ПК-1, ПК-2) Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)</p>
<p>Тема 6. Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством (ПК-1, ПК-2) Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством</p>
<p>Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. (ПК-1, ПК-2) Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству.</p>
<p>Тема 8. Затраты на качество и технология их анализа (ПК-1, ПК-2) Затраты на качество и технология их анализа</p>
<p>Тема 9. Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества (ПК-1, ПК-2) Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества</p>
<p>Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.(ПК-1, ПК-2) Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества. (ПК-1, ПК-2) Планирование технических характеристик продукции/услуги на базе оценке положения организации для планирования качества. учет и оценка мнения потребителей для планирования технических характеристик.</p>
<p>Тема 3. Планирование качества. (ПК-1, ПК-2) Комплексные методы решения проблем качества на предприятии. Решение кейсов.</p>
<p>Тема 4. Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества. (ПК-1, ПК-2) Приложение метода РФК к решению конкретных проблем предприятия. Использование методологии DMAIC. Применение методов Lean Production.</p>

<p>Тема 5. Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)(ПК-1, ПК-2)  Последовательное преобразование производителем требований потребителя к качеству продукции в технические требования к продукции, процессам и оборудованию.</p>
<p>Тема 6. Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством (ПК-1, ПК-2)  Последовательность действий производителя по преобразованию фактических показателей качества изделия в технические требования к продукции, процессам и оборудованию.</p>
<p>Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. (ПК-1, ПК-2)  Основа методов измерения и анализа данных по качеству.</p>
<p>Тема 8. Затраты на качество и технология их анализа (ПК-1, ПК-2)  Технология анализа затрат на выполнение изделием его функций.</p>
<p>Тема 9. Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества (ПК-1, ПК-2)  Стандартизация методов бережливого производства.</p>
<p>Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.(ПК-1, ПК-2)  Формирование сводного перечня рисков с использованием бенчмаркинга и реинжиниринга.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества. (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 3. Планирование качества. (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 4. Анализ с применением логических инструментов менеджмента качества. (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 5. Ключевые элементы развертывания функции качества (РФК, QFD)(ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 6. Взаимосвязь QFD с другими инструментами управления качеством (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ данных по качеству. (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 8. Затраты на качество и технология их анализа (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>
<p>Тема 9. Интеграция систем бережливого производства и менеджмента качества (ПК-1, ПК-2)  Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).</p>

Тема 10. Бенчмаркинг и реинжиниринг как инструменты определения стратегии в СМК.(ПК-1, ПК-2)

Изучение материала лекций. Подготовка к выполнению контрольных заданий (Приложение 4).

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается

<http://portfolio.usue.ru>

- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Материалы не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Приложение 7

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

**Основная литература:**

1. Шарафутдинова Е. Н., Плиски О. В. Системы инструментов управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: УрГЭУ, 2021. - 180 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/resource/limit/ump/22/p494347.pdf>

2. Вдовин С. М., Салимова Т. А., Бирюкова Л. И. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 299 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2124810>

3. Горбашко Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 427 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535547>

#### **Дополнительная литература:**

2. Сажин Ю.В., Плетнева Н.П. Аудит качества для постоянного улучшения [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 112 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1816632>

3. Фатхутдинов Р. А. Организация производства [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 544 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1901311>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

**Вопросы к зачету**

1. Планирование качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
2. Оценка рисков и ее место в менеджменте качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
3. Матрица приоритетов: понятие, виды, способы построения.
4. Ранжирование рисков.
5. Профили удовлетворенности потребителя (теория Канно).
6. Свойства продукции/услуги не соответствующие теории Канно.
7. Понятие «обеспечение качества».
8. Средства обеспечения СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
9. Система документации СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
10. Соотношение процессов документирования и систем документации в условиях предприятия.
11. Принцип менеджмента отношений.
12. Стейкхолдеры предприятия.
13. Принципы лидерства и взаимодействия людей.
14. Принцип принятия решений, основанных на свидетельствах.
15. Принцип процессного подхода и его значение для эффективности производства.
16. Принцип улучшения и его связь с принципом ориентации на потребителя.
17. Управление качеством на стадиях жизненного цикла продукции в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
18. Этапы деятельности предприятия на стадиях жизненного цикла продукции.
19. Установление критериев для выполнения организацией обязательств перед потребителями.
20. Основные условия к установлению требований к продукции и услуге.
21. Общие требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к проектированию и разработке продукции/услуге.
22. Управление поставками внешних поставщиков в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
23. Обеспечение управляемости условиями производства соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
24. Управление несоответствующими результатами процессов соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

25. Планирование изменений на базе анализа деятельности предприятия.
26. Виды ресурсов предприятия.
27. Качество управленческих решений.
28. Улучшение качества и его место в менеджменте качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
29. Улучшение качества. Виды улучшений.
30. Улучшение качества. Формирование инновационного потенциала предприятия.

## Вопросы к экзамену

1. История развития инструментов управления качеством.
2. Анализ среды предприятия.
3. Сбор данных для инструментов управления качеством. Мозговой штурм.
4. Диаграмма сродства.
5. Диаграмма связей.
6. Древовидная диаграмма.
7. Матричная диаграмма.
8. Стрелочная диаграмма.
9. Диаграмма процесса осуществления программы.
10. Матрица приоритетов.
11. Последовательность применения семи инструментов управления качеством.
12. Технология развертывания функции качества. История, общее понятие, суть и применение.
13. Развертывание требований потребителей в зависимости от профилей качества (базовый, требуемый, желаемый профили качества).
14. Ключевые элементы и инструменты развертывания функции качества, их взаимосвязь.
15. Матрица планирования продукта, концепция Дома качества
16. Этапы развертывания функции качества. Общая информация, последовательность применения.
17. Взаимосвязь инструментов управления качеством, TQM и QFD
18. Использование инструментов управления качеством на разных этапах QFD.
19. Анализ видов и последствий отказов.
20. Концепция бережливого производства. История и основные положения.
21. Система «Кайдзен»: вилы традиционных потерь на производстве.
22. Инструменты бережливого производства.
23. Построение карт потока создания ценностей.
24. Система всеобщего обслуживания оборудования.
25. Система «вытягивающего» планирования материальных запасов: «канбан» и «Точно в срок».
26. Модель DMAIC. Примеры применения.
27. Модель «Шесть сигма» в области совершенствования деятельности предприятия.
28. Самооценка организации. Метод RADAR.
29. Специфика оценки качества услуг.
30. Инструменты оценки качества услуг.
31. Методология оценки затрат на качество.
32. Методология реинжиниринга бизнес-процессов.

33. Производственный потенциал организации как основа инновационного развития.
34. Анализ конкурентов (Бенчмаркинг).



**Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену**

**ПРИМЕРНЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ К ЗАЧЕТУ**

К принципам менеджмента качества не относится: (ПК-1)

- a. взаимодействие людей
- b. менеджмент взаимоотношений
- c. системный подход
- d. улучшение

Принцип СМК «Лидерство» означает: (ПК-1)

- a. ведения бизнеса в соответствии с изменяющимся условиям внешнего окружения
- b. создание единства цели, направления деятельности и условий вовлечения персонала
- c. улучшение производственных процессов
- d. соответствие ожиданиям заинтересованных в деятельности организации сторон

Принцип СМК «Процессный подход» означает: (ПК-1)

- a. система взаимодействующих команд
- b. приспособление производственных процессов к изменяющимся условиям
- c. своевременное выявление проблем организации
- d. \*упорядоченные последовательности этапов производства, преобразующих входы в выходы

Современные принципы СМК сформулированы в нормативных документах международной организации: (ПК-1, ПК-2)

- a. ИЕС
- b. WHO
- c. ISO
- d. IOS

Планирование качества это (ПК-1, ПК-2)

- a. предупреждение и уменьшение количества несоответствий
- b. управление взаимоотношениями с заинтересованными сторонами
- c. определение необходимых операционных процессов, ресурсов и целей в области качества
- d. измерение и накапливание информации

К этапам планирования качества относятся: (ПК-1, ПК-2)

- a. оценка рисков, планирование технических характеристик, планирование изменений
- b. планирование миссии и стратегии предприятия
- c. планирование управленческих целей, выявление проблем
- d. анализ опасностей технологических процессов, планирование результативности и эффективности

Цель анализа информации о внешней и внутренней среде организации это (ПК-1, ПК-2)

- a. оценка основных факторов риска для данной организации
- b. обмен ресурсами с внешней средой
- c. правильный подбор персонала
- d. выбор источников сырья

В оценку риска не входит: (ПК-1, ПК-2)

- a. идентификация риска
- b. анализ риска
- c. обработка рисков
- d. сравнение значимости рисков

Обработка риска это: (ПК-1, ПК-2)

- a. разработка вариантов управления проанализированными рисками
- b. анализ вероятности и последствий идентифицированных опасных событий
- c. оценка уровня риска
- d. определение источника риска

К источникам технических характеристик продукции (услуги) относятся: (ПК-1, ПК-2)

- a. идентификация функциональной среды предприятия
- b. ожидания потребителей
- c. анализ рисков
- d. обработка рисков

Шкалирование при планировании технических характеристик продукции (услуги) это: (ПК-1, ПК-2)

- a. реестр факторов влияния на внутреннюю среду предприятия
- b. количественная оценка ожидания потребителей
- c. результат выполнения мероприятий по противодействию риску
- d. выявление областей улучшения

Модель Нориаки Кано это (ПК-1, ПК-2)

- a. детализированное шкалирование
- b. ранжирование по определенному критерию в предлагаемом списке объектов
- c. анализ распределения приоритетов в отношении свойств продукции
- d. попарном сравнение качества объектов

Планирование изменений в сфере качества означает (ПК-1, ПК-2)

- a. создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены
- b. управление взаимоотношениями с заинтересованными сторонами
- c. определение причинно-следственных связей и потенциальных последствий улучшений
- d. подготовка направлений улучшения продукции, процессов, СМК с учетом ресурсных возможностей организации

Обеспечение качества это (ПК-1, ПК-2)

- a. создание технического оснащения контроля качества
- b. создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены
- c. правильный подбор персонала
- d. разработка миссии предприятия

В структуру обеспечения качества входят: (ПК-1, ПК-2)

- a. идентификация основных заинтересованных сторон
- b. преобразование входов производственных процессов в выходы
- c. контроль качества, система документирования, подбор поставщиков
- d. подбор персонала, коррекция дефектов, ремонт оборудования

Управление качеством это (ПК-1, ПК-2)

- a. контроль за состоянием технологического оборудования
- b. деятельность по выполнению требований к качеству
- c. испытания готовой продукции
- d. улучшение производственного процесса

Три уровня документированной информации в СМК в соответствии актуальной версией стандарта ИСО 9001 это: (ПК-1, ПК-2)

- a. руководство по качеству, планы аудитов качества, реестры одобренных поставщиков
- b. стратегические планы, описания процессов, спецификации
- c. системные документы, специализированные документы, записи
- d. руководство по качеству, обязательные процедуры, методики испытаний

К системным документам СМК относятся: (ПК-1, ПК-2)

- a. записи о ресурсах мониторинга и измерений
- b. записи об уникальности выходов
- c. руководство по качеству
- d. политика качества

Улучшение качества это (ПК-1, ПК-2)

- a. деятельность, направленная на выбор лучших критериев качества
- b. деятельность, направленная на разработку критериев для принятия решений
- c. деятельность, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству
- d. деятельность, направленная на выбор лучших решений проблемы

К видам улучшения качества продукции не относится: (ПК-1, ПК-2)

- a. коррекция
- b. корректирующие действия
- c. инновация
- d. реинжиниринг

## ПРИМЕРНЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ К ЭКЗАМЕНУ

### Задача 1 (ПК-1, ПК-2)

Процесс принятия решений начинается с:

- а) формулировки миссии предприятия;
- б) постановки управленческих целей;
- в) выявления проблемы;
- г) определения лица, ответственного за принятие решений;
- д) идентификации функциональной сферы, где принимается решение.

**В рамках какого принципа МК решается данная задача?**

### Задача 2 (ПК-1, ПК-2)

Основной характеристикой организации как открытой системы является:

- а) обмен ресурсами с внешней средой;
- б) сильное лидерство;
- в) способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям внешнего окружения;
- г) правильный подбор персонала;
- д) готовность пересмотреть свою миссию.

**В рамках какого принципа МК решается данная задача?**

### Задача 3 (ПК-1, ПК-2)

Стресс на рабочем месте требует:

- а) устранения;
- б) поддержания;
- в) обращения к врачу;
- г) смены работы;
- д) регулирования.

**В рамках какого принципа МК решается данная задача?**

### Задача 4 (ПК-1, ПК-2)

Метод анализа видов потенциальных дефектов и их влияния на потребительские свойства продукции это:

- ~ анализ видов и последствий отказов (FMEA)
- ~ защита от непреднамеренных ошибок
- ~ диаграмма планирования осуществления процесса

### Задача 5 (ПК-1, ПК-2)

Развертывание функции качества (РФК) это

- ~ система перевода требований потребителя в соответствующие характеристики производства, включая систему контроля;
- ~ система планирования производства во времени, если результат, которого нужно достичь, точно известен;
- ~ система выявления факторов, влияющих на какой-либо параметр процесса

### Задача 6 (ПК-1, ПК-3, ПК-2)

~ Планирование качества это:

- ~ определение необходимых производственных процессов и ресурсов для достижения целей в области качества;
- ~ сравнение характеристик качества нового изделия и базовой модели;
- ~ планирование производства бездефектной продукции.

### Задача 7 (ПК-1, ПК-2)

~ Принцип «Управление взаимоотношениями» означает, что:

- ~ организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами для достижения устойчивого успеха
- ~ организация устанавливает показатели и цели для руководства улучшениями и слежения за ними
- персонал необходимо мотивировать к качественному труду

### Задача 8 (ПК-1, ПК-2)

Составить перечень рисков для следующего процесса: выпечка сдобных хлебобулочных изделий. Провести ранжирование рисков.

### Задача 9 (ПК-1, ПК-2)

Составить перечень рисков для следующего процесса: состояние бытового газового оборудования. Провести ранжирование рисков.

### Задача 10 (ПК-1, ПК-2)

Составить перечень рисков для следующего процесса: состояние асфальтового покрытия на скоростной автотрассе. Провести ранжирование рисков.

### Задача 11 (ПК-1, ПК-2)

Вы проводите исследования при производстве комплектующих изделий для автомобиля. Вам поручено на основе списка уточненных пожеланий потребителя в отношении дверцы автомобиля:

- привлекательная отделка;
- легко закрывать дверцы снаружи;
- удобно брать наружную рукоятку;
- удобное расположение клавиш управления;
- легко закрывать изнутри;
- легко открывать;
- стекла в дверце двигаются легко;
- уплотнительная резина насухо очищает стекло от воды;
- легко достижимая внутренняя рукоятка;
- дверца в закрытом состоянии герметична.

Провести: группирование по принципу "сродства", с присвоением общего названия для каждой группы.

### Задача 12 (ПК-1, ПК-2)

Вы проводите исследования при производстве комплектующих изделий для автомобиля. Вам поручено на основе списка уточненных пожеланий потребителя в отношении дверцы автомобиля:

- привлекательная отделка;
- легко закрывать дверцы снаружи;
- удобно брать наружную рукоятку;
- удобное расположение клавиш управления;
- легко закрывать изнутри;

- легко открывать;
- стекла в двери двигаются легко;
- уплотнительная резина насухо очищает стекло от воды;
- легко достижимая внутренняя рукоятка;
- дверца в закрытом состоянии герметична.

Провести:

- шкалирование свойств методом оценки значимости.
- установить рейтинг предложенных свойств.

### Задача 13 (ПК-1, ПК-2)

На предприятии существует проблема: «Недостаток понимания служащими компании необходимости продолжения улучшения качества». Для ее решения постройте Диаграмму связей.

### Задача 14 (ПК-1, ПК-2)

В ходе проведения внутреннего бенчмаркинга изучался сбыт продукции компании. Для этого сравнивались размеры усилий, затрачиваемые сотрудниками отдела продаж, с реально достигнутыми результатами. Проанализируйте данные таблицы и письменно ответьте на следующие вопросы:

- Нужна ли дополнительная информация к этим данным?
- Какие факторы должны учитываться при проведении внутреннего бенчмаркинга?
- Можно ли прийти к определенным выводам или заключениям на основе тех данных, которые приведены в таблице?

Таблица

Продавец	Прогноз объема продаж, усл. ед.	Фактический объем продаж, усл. ед.
А	2500	4000
Б	3500	3200
В	4000	3600
Всего	10000	10800

**Задача 15** (ПК-1, ПК-2)

В ходе проведения внутреннего бенчмаркинга изучался сбыт продукции компании. Для этого сравнивались размеры усилий, затрачиваемые сотрудниками отдела продаж, с реально достигнутыми результатами. Проанализируйте данные таблицы и письменно ответьте на следующие вопросы:

- Нужна ли дополнительная информация к этим данным?
- Какие факторы должны учитываться при проведении внутреннего бенчмаркинга?
- Можно ли прийти к определенным выводам или заключениям на основе тех данных, которые приведены в таблице?

Таблица

Продавец	Количество покупателей	Количество личных встреч	Количество переговоров по телефону	Количество отправленных писем
А	18	84	146	63
Б	26	38	73	28
В	44	26	48	12

**Задача 16** (ПК-1, ПК-2)

Предложить применения методологии бережливого производства 5С для места для самоподготовки студента.

## Перечень тем курсовых работ

1. Идентификация и разработка рабочих моделей основных производственных процессов.
2. Качество продукции/услуги (по выбору) в обеспечении социальной и этической ответственности предприятия
3. Превентивные и корректирующие мероприятия в улучшении качества продукции/услуги (по выбору).
4. Самооценка качества менеджмента на предприятии.
5. Структурирование функции качества продукции/услуги (по выбору) при проектировании производства.
6. Планирование превентивных действий по обеспечению качества на основе анализа рисков.
7. Моделирование эффективной организации производственных процессов на основе качества.
8. Взаимосвязь принципов СМК «Ориентация на потребителя» и «Взаимодействие людей» в работе предприятия.
9. Взаимосвязь принципов СМК «Лидерство» и «Принятие решений, основанное на свидетельствах» в работе предприятия.
10. Взаимосвязь принципов СМК «Менеджмент взаимоотношений» и «Улучшение» в работе предприятия.

Приложение 7  
к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры  
управления качеством и экспертизы товаров и услуг

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
КУРСОВОЙ РАБОТЫ  
по дисциплине  
Методы обеспечения качества в бизнесе**

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Общие положения	4
2. Основные требования к курсовой работе	5
3. Выбор темы курсовой работы	6
4. Тематика курсовых работ	7
5. Структура курсовой работы	8
6. Оформление курсовых работ	9
7. Представление, защита и оценка курсовой работы	9
8. Список рекомендованной литературы	11

## ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Методы обеспечения качества в бизнесе» ориентирована на изучение роли управления качеством (Quality Management) в управлении организацией и механизмов, позволяющих ему стать одной из ключевых функций управления бизнесом.

Изучение дисциплины обеспечивает реализацию требований ФГОС ВО в области профессиональной деятельности выпускников осуществлять управленческую деятельность в организациях любой организационно-правовой формы, а также в органах государственного и муниципального управления.

Задачами курса выступают:

1. Изучение современных концепции менеджмента качества, в том числе систем стандартов качества, инструментов и методов управления качеством.
2. Изучение методов оценки затрат на менеджмент качества.
3. Проведение анализа, критического обобщения и оценки значение информации, связанной с качеством, для деятельности компании.
4. Формирование способности применять менеджмент качества для повышения конкурентоспособности предприятия.

Выполнение курсовой работы позволяет сформировать навыки творческого применения приобретенных студентом знаний и умений. Данный вид работ в структуре обучения магистерского уровня имеет научно – практическую направленность. В ходе выполнения курсовой работы обучающийся демонстрирует способность применить знание теоретического материала, умение работать со специальной литературой исследовательский и научный подход к рассматриваемой проблеме, умение анализировать, делать обобщения и выводы.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель выполнения курсовой работы – систематизация, закрепление и расширение объема знаний, полученных в процессе изучения дисциплины, приобретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, развитие способностей применять полученные теоретические знания на практике.

Результатом выполнения курсовой работы является формирование у студентов следующих компетенций:

ПК-10: Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации

## 2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

Курсовая работа согласно ГОСТ 7.32–2017 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления» (Дата актуализации текста – 01.01.2018г.) должна включать следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение А);
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если это необходимо).

К курсовой работе необходимо составить план. Для раскрытия выбранной темы обучающийся может использовать труды как отечественных, так и зарубежных авторов. Список литературы,

оформленный в соответствии с правилами библиографии, должен содержать не менее 30 источников. Процесс работы исключает дословное, механическое переписывание используемой литературы; при введении цитат оформляются сноски.

Рассматривая любые теоретические положения, обучающийся должен акцентировать внимание на возможностях и опыте практического применения этих положений.

При проведении научно-исследовательской работы самостоятельность обучающегося должна проявляться в следующем:

- в постановке задач исследования в соответствии с выбранной темой;
- в определении характера и содержания теоретических исследований;
- в составлении плана курсовой работы;
- в выборе методов исследований и необходимых расчетов, составлении диаграмм, таблиц, схем, графиков;
- в обосновании необходимости проведения экспериментальных работ;
- в подборе библиографии;
- в систематизации необходимых сведений;
- в обобщении и оценке полученных сведений;
- в умении делать выводы и предлагать направления возможных решений выявленных проблем.

Рекомендуемый объем курсовой работы – 35-40 страниц машинописного текста, выполненного на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через 1,5 интервала. Шрифт – Times New Roman, цвет шрифта – черный, высота букв, цифр и других знаков – кегль 14; размеры полей: правое – 15 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Работа допускается к защите, когда:

содержательная часть соответствует выбранной теме, плану и ясно изложена;

работа написана грамотно и аккуратно оформлена;

выполнены все основные, выше перечисленные требования.

Работа, не отвечающая установленным требованиям, возвращается студенту на переработку либо доработку с указаниями научного руководителя или, в исключительных случаях, выполняется заново.

### 3. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Студент может выбрать тему научно-исследовательской работы самостоятельно. При этом необходимо согласовать свой выбор с научным руководителем и обосновать актуальность работы в данном направлении. Тема должна соответствовать основным направлениям научной работы кафедры и соответствовать направлению обучения.

Перед началом работы студенту необходимо уточнить с научным руководителем следующие аспекты:

- план курсовой работы;
- основные источники получения фактических материалов;
- основную литературу;
- методы выполнения исследований;
- сроки выполнения работ.

Предлагаемая ниже тематика научно-исследовательских работ по дисциплине «Концепции бизнеса на основе качества» соответствует основным направлениям научной работы кафедры «Управление качеством». Выполнение студентом курсовой работы по одной из представленных тем может стать основанием для дальнейшей научно-исследовательской работы студента и послужить фундаментом к написанию выпускной квалификационной работы.

#### 4. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНЦЕПЦИИ БИЗНЕСА НА ОСНОВЕ КАЧЕСТВА»

1. Идентификация и разработка рабочих моделей основных производственных процессов.
2. Качество продукции/услуги (по выбору) в обеспечении социальной и этической ответственности предприятия
3. Превентивные и корректирующие мероприятия в улучшении качества продукции/услуги (по выбору).
4. Самооценка качества менеджмента на предприятии.
5. Структурирование функции качества продукции/услуги (по выбору) при проектировании производства.
6. Планирование превентивных действий по обеспечению качества на основе анализа рисков.
7. Моделирование эффективной организации производственных процессов на основе качества.
8. Взаимосвязь принципов СМК «Ориентация на потребителя» и «Взаимодействие людей» в работе предприятия.
9. Взаимосвязь принципов СМК «Лидерство» и «Принятие решений, основанное на свидетельствах» в работе предприятия.
10. Взаимосвязь принципов СМК «Менеджмент взаимоотношений» и «Улучшение» в работе предприятия.

#### 5. СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

*Содержание* курсовой работы включает в себя: введение, две главы, заключение, список используемых источников, наименования приложений (таблицы, графики, схемы, расчеты и т.д.). Для каждого элемента работы указываются номера страниц, с которых они начинаются.

**Введении** предназначено для обоснования выбора темы курсовой работы и ее актуальности. Здесь кратко излагают состояние и перспективы развития исследуемой проблемы. Необходимо показать актуальность и значимость выбранной темы, отметить степень ее разработанности. Во Введении необходимо указать объект и предмет исследования в рамках курсовой работы, сформулировать цель выполнения работы, конкретные задачи, решение которых способствует достижению поставленной цели, использованные при решении поставленных задач методы менеджмента качества. Объем введения не должен превышать 1,5-2 стр.

**Первая глава** курсовой работы содержит изложение теоретических положений по исследуемой теме. Для раскрытия выбранной темы обучающийся может использовать труды как отечественных, так и зарубежных авторов. Если в научной литературе имеется несколько точек зрения по рассматриваемой проблеме, необходимо их сопоставить и аргументированно изложить собственное мнение. При использовании цитат *обязательно* оформление ссылок на литературные источники в соответствии с установленными правилами цитирования. Первая глава служит основой для следующей практической части курсовой работы. Заканчиваться эта глава должна краткими обобщениями и выводами, связывающими ее содержание последующей частью работы.

**Вторая глава** (практическая часть) может включать несколько подразделов и содержит конкретный анализ объекта исследования по теме курсовой работы. Анализ и оценка состояния объекта исследования проводятся на основе собственных данных. Необходимо выявить факторы, которые влияют на состояние изучаемого объекта в рамках выбранной темы, дать оценку и определить тенденции развития предмета исследования. Здесь же следует привести описание методов сбора первичной информации, порядок и методы обработки фактических данных, изложить и проанализировать полученные результаты. Необходимо учитывать, что фактический материал должен быть представлен достаточно полно для

проведения его последующего анализа и достоверных выводов. Информация может быть представлена в виде аналитических и информационных таблиц, а также в виде графиков, схем, диаграмм.

**Заключение** в курсовой работе содержит обобщения и результаты работы. Выводы и предложения должны носить конкретный характер, логически вытекать из содержания работы и отражать ее основные результаты. Объем заключения – 2,5-3 страницы.

**Список использованных источников** должен охватывать рекомендуемую литературу, материалы и другую информацию, использованные студентом при написании курсовой работы. В него входят учебные, справочные, нормативные (в том числе законы и стандарты предприятия) источники, другие внутренние источники информации предприятия, а также ресурсы Интернет.

**Приложения** оформляются при необходимости и содержат материал (большие таблицы, рисунки, расчеты), который имеет непосредственное отношение к курсовой работе и дополняют или поясняют основной текст работы.

## 6. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовые работы оформляются в соответствии с «Положение о требованиях к оформлению письменных работ обучающихся по программам среднего профессионального образования и высшего образования ФГБОУ ВО Уральский государственный экономический университет» (редакция от 12.06.2022 №1/2106-01).

## 7. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ, ЗАЩИТА И ОЦЕНКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа выполняется студентом самостоятельно. Научный руководитель консультирует студента в процессе подготовки к написанию

курсовой работы и, рецензируя ее окончательный вариант, допускает студента к защите.

Если работа соответствует предъявленным требованиям, то она допускается к защите с выставлением предварительной оценки. Для защиты студент готовит презентацию и краткое устное выступление, в котором излагаются цели и задачи курсовой работы, пути их решения, полученные результаты, выводы и предложения. Кроме того, защита курсовой работы включает в себя ответы студента на вопросы по теме курсовой.

При оценке учитываются качество выполнения курсовой работы, % оригинальности, ее научно-теоретический уровень и связь с практикой, язык и стиль изложения, оформление работы, качество презентации и выступление студента на защите и его ответы на вопросы. С учетом этих факторов окончательная оценка курсовой работы на защите может не совпадать с ее предварительной оценкой.

## 8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### *Основная литература*

1. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 176 с. <http://znanium.com/go.php?id=917724>
2. Сажин, Ю. В. Аудит качества [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / Ю. В. Сажин, Н. П. Плетнева. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 112 с. <http://znanium.com/go.php?id=418185>
3. Верхоглазенко, В. Н. Критериальное управление развитием компании [Электронный ресурс] : монография / В. Н. Верхоглазенко. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 206 с. <http://znanium.com/go.php?id=941082>
4. Стандартизация и управление качеством продукции: самооценка [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования и слушателей системы переподготовки кадров по стандартизации, метрологии и оценке соответствия / Б. И. Герасимов [и др.]. - Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. - 176 с. <http://znanium.com/go.php?id=524906>

### *Дополнительная литература*

1. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учебник для магистров: по специальности "Менеджмент организации" / Т. А. Салимова. - 7-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2014. - 376 с.
2. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества [Текст] : научное издание / П. С. Серенков. - Минск : Новое знание: ИНФРА-М, 2011. - 490 с. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст] : учебник для

студентов вузов / [М. М. Кане [и др.]; под ред. М. М. Кане]. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2009. - 559 с.

3. Ватсон, Г. Методология "Шесть сигм" для лидеров, или Как достичь 3,4 дефекта на миллион возможностей [Текст]: переводное издание / Г. Ватсон; пер. с англ. [А. Л. Раскина; под науч. ред. Ю. П. Адлера]. - Москва : Стандарты и качество, 2006. - 223 с.

4. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов. - Москва : КноРус, 2012. - 225 с.