

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 14:53:08
Уникальный программный ключ заседания кафедры
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

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

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель: Карх Д.А.
(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Управление качеством
Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль Управление малым бизнесом
Форма обучения очно-заочная
Год набора 2026
Разработана:
Ст. преподаватель
Черенцова Г.Г.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

ВВЕДЕНИЕ

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

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	--

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выполнение требований ФГОС ВО и формирование компетенции, направленной на понимание системного представления об основополагающих понятиях в области качества, освоение теоретических основ и выработка практических навыков проведения анализа и оценки качества продукции/услуги. Формирование компетенций, направленных на приобретение навыков разработки методической и нормативной базы системы управления рисками и принципов управления рисками в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений

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 6						
Зачет, Контрольная работа	180	16	8	8	160	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	

<p>ПК-4 Оценка эффективности управления рисками в организации и представление результатов оценки органам управления организации</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать:</p> <p>Заинтересованные стороны в области реализации риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Международные стандарты в области управления рисками</p> <p>Российские стандарты и требования в области управления рисками</p> <p>Законодательство Российской Федерации по виду деятельности организации и требования (рекомендации) в области управления рисками</p> <p>Корпоративные финансы, теория вероятности и математическая статистика, корпоративное управление, поведенческая экономика, нейроэкономика и теория принятия решений</p> <p>Организация управленческой отчетности организации, отдельных бизнес-процессов, проектов, решений</p> <p>Цели организации, цели и задачи бизнес-процессов, цели ключевых управленческих решений</p> <p>Организационная структура организации</p> <p>Органы управления организации</p> <p>Подходы к управлению, методы и инструменты управления рисками, в том числе оценки рисков, включая идентификацию и анализ влияния рисков на цели организации и ключевые показатели деятельности, приоритизации рисков, определения критериев существенности</p> <p>Состав, форма и порядок формирования отчетности с учетом рисков</p> <p>Модели зрелости в области управления рисками</p> <p>Критерии оценки уровня зрелости методики управления рисками</p> <p>Методы формирования дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Программное обеспечение в области риск-ориентированного управления организацией, оценки влияния рисков на цели организации</p> <p>Подходы к коммуникации и доведению информации до исполнительных органов и совета директоров</p> <p>Нормы профессиональной этики</p> <p>Профессиональные сообщества</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции</p> <p>Защита персональных данных</p> <p>Основы работы в операционных системах</p> <p>Принципы соблюдения информационной безопасности, сохранения конфиденциальности данных</p>
---	---

<p>ПК - 4</p> <p>Оценка эффективности управления рисками в организации и представление результатов оценки органам управления организации</p>	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь:</p> <p>Выбирать внешних подрядчиков для независимой оценки риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Организовывать и проводить интервью с заинтересованными сторонами, руководителями биз-нес-подразделений организации и изучение требований (рекомендаций) в отношении внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией или управления рисками</p> <p>Организовывать и координировать работу по оценке уровня зрелости методики управления рисками и разрабатывать рекомендации для внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Формировать и представлять материалы о достижениях организации в области управления рисками в рамках профессиональных сообществ</p> <p>Изучать лучшую практику внедрения риск-ориентированного управления на предмет применения в организации</p> <p>Создавать и воспроизводить видеоролики, презентации, слайд-шоу, медиафайлы и итоговую продукцию из исходных аудиокомпонентов, визуальных и мультимедийных компонентов</p> <p>Применять подходы безопасной работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (защита персональных данных, антивирусная защита, информационная гигиена)</p> <p>Управлять размещением цифровой информации, в том числе в дисковых хранилищах локальной и глобальной компьютерной сети</p> <p>Формировать медиатеки для структурированного хранения и каталогизации цифровой информации</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт:</p> <p>Работа по отбору внешних подрядчиков для независимой оценки риск-ориентированного управления организацией</p> <p>Организация и проведение интервью с заинтересованными сторонами, руководителями бизнес-подразделений организации и изучение требований (рекомендаций) в отношении внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией или управления рисками</p> <p>Организация, координация работы по оценке уровня зрелости управления рисками и разработке рекомендаций для внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Обмен знаниями в области управления рисками в рамках профессиональных сообществ, изучение лучшей практики внедрения риск-ориентированного управления в организациях для дальнейшей оценки уровня зрелости</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 6		176					
Тема 1.	Сущность, роль, значение основополагающие понятия в области качества,	15	0,5		0,5	14	

Тема 2.	Качество конкурентоспособность продукции	и и	14,5	0,5			14	
Тема 3.	Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством. Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (ПК-4)		19	1		2	16	
Тема 4.	Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000. Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серий: 14000, 26000, 45000, SA 8000 (ПК-4)		19	1		2	16	
Тема 5.	Четыре аспекта качества и их реализация (ПК-4)		16	1		1	14	
Тема 6.	Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества (ПК-4)		14,5	0,5			14	
Тема 7.	Экономические аспекты менеджмента качества (ПК-4)		15	0,5		0,5	14	
Тема 8.	Основные положения концепции TQM (ПК-4)		17	1			16	
Тема 9.	Основные методы анализа и решения проблем в области качества		16,5	1		1,5	14	
Тема 10.	Основные теоретические положения учителей (гуру) в области качества (ПК-4)		15	0,5		0,5	14	
Тема 11.	Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии и		14,5	0,5			14	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средств	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-11	Собеседование	По каждой теме предусмотрено собеседование, включающее несколько вопросов, количество которых может меняться в зависимости от хода	50 баллов
Темы 1-11	Тестирование № 1	Количество вопросов – 48. По 0,5 балла за каждый правильный ответ	24 балла
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			

6 семестр (За)	Билет для сдачи зачета	Билет для сдачи зачета включает в себя два теоретических вопроса и одно тестовое задание	1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ управления качеством с приведением убедительных примеров - 30 баллов 2 вопрос. Теоретические знания: полное понимание практики применения современных методов управления качеством - 50 баллов Тестовое задание. Правильность интерпретации результата - 20 баллов Итого: 100 баллов
----------------	------------------------	--	---

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 течение 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 окончании 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 окончании 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 (ответаи 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
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

Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики (ПК-4)

Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики. Обеспечение качества. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества. Государственная политика в области качества

Тема 2. Качество и конкурентоспособность продукции и услуг (ПК-4)

Требования рыночной конъюнктуры. Роль систем управления качеством в достижении целей реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции

Тема 3. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством. Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (ПК-4)

Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества. Классификация и характеристика моделей систем качества. Общие положения проектирования систем управления качеством. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы. Элементы процессного управления. Политика организации в области качества. Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства

Тема 4. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000. Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серий: 14000, 26000, 45000, SA 8000 (ПК-4)

История создания и философия стандартов качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015. МС ИСО 9001:2015 – ключевой стандарт, на соответствии требованиям которого сертифицируются системы качества предприятий. Характеристика разделов, содержащих требования к СМК. Методические рекомендации по совершенствованию всей деятельности организации, содержащиеся в МС ИСО 9004:2010. Семь принципов системного управления качеством, учтенные при разработке МС ИСО 9000

Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация (ПК-4)

Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к услуге; связь с потребителями). Исследование удовлетворенности потребителей. Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. Основные элементы процесса проектирования и разработки. Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками. Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания

Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества (ПК-4)

Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистический контроль качества. Работа по предупреждению несоответствий. Оценка уровня качества услуги

Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества (ПК-4)

Управление затратами на качество. Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество. Классификация, учет и анализ брака

<p>Тема 8. Основные положения концепции TQM (ПК-4) Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессами и т.д. Последовательность разработки и внедрения TQM на предприятии. Обязательные условия успешной деятельности предприятия</p>
<p>Тема 9. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ПК-4) Контрольный листок, диаграмма разброса. Диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Расслаивание (стратификация) гистограмм. Контрольные карты. Область, методика и особенности применения. Процедуры создания и процесс построения диаграммы сродства, диаграммы связей, древовидной и матричной диаграмм. Стрелочная диаграмма и ее виды: диаграмма Ганта, сетевой график. Диаграмма процесса осуществления программы (PDPC). Матрица приоритетов (анализ матричных данных). Область применения семи новых инструментов. Ключевые элементы и инструменты Развертывания Функции Качества (QFD). Анализ характера и последствий отказов (FMEA)</p>
<p>Тема 10. Основные теоретические положения учителей (гуру) в области качества (ПК-4) Учителя (гуру) в области качества: Э. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава</p>
<p>Тема 11. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации (ПК-4) Определение, назначение и цели сертификации. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации. Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Законы Российской Федерации: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Стандартизация в Российской Федерации»</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 3. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством. Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (ПК-4) Практическая работа № 2. Основы менеджмента качества Практическая работа № 3. Разработка Политики и целей предприятия в области качества</p>
<p>Тема 4. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000. Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серий: 14000, 26000, 45000, SA 8000 (ПК-4) Практическая работа № 4. Карты процессов Практическая работа № 5. Внутренний аудит системы менеджмента качества</p>
<p>Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация (ПК-4) Практическая работа № 6. Реализация принципов системного управления качеством. Принцип – ориентация на потребителей</p>
<p>Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества (ПК-4) Практическая работа № 7. Затраты на качество</p>
<p>Тема 9. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ПК-4) Практическая работа № 8. Основные методы анализа и решения проблем в области качества</p>

Тема 10. Основные теоретические положения учителей (гуру) в области качества (ПК-4)
Практическая работа № 9. Анализ понимания управления качеством и менеджмента качества

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Качество и конкурентоспособность продукции и услуг (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников

Тема 3. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством. Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическим занятиям № 2, 3 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам

Тема 4. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000. Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серий: 14000, 26000, 45000, SA 8000 (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическим занятиям № 4, 5 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам

Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 6 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников

Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 7 по вопросам. Защита отчета по практической работе. 3.

Тема 8. Основные положения концепции TQM (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников

Тема 9. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 8 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 10. Основные теоретические положения учителей (гуру) в области качества (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к практическому занятию № 9 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 11. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации (ПК-4)

1. Изучение лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка к тестированию № 1 по темам дисциплины. Тестовый опрос на занятиях

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

Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Выполненная контрольная работа должны быть размещена в разделе "Портфолио", адрес: <https://portfolio.usue.ru>

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

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:

2. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 224 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2127015>

3. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 334 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535917>

4. Плискин А. В. Управление качеством. Курс лекций. Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312b/30.mp4>

5. Плискин А. В. Управление качеством. Курс лекций. Тема 3. Обеспечение качества путём внедрения стандартов ИСО серии 9000 [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312b/32.mp4>

6. Плискин А. В. Управление качеством. Курс лекций. Тема 2. Сущность системы менеджмента качества [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312b/31.mp4>

7. Плискин А. В., Черенцова Г. Г., Рагозинникова Е. В. Нормативно-правовое обеспечение качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: УрГЭУ, 2025. - 127 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/resource/limit/ump/25/p497450.pdf>

8. Тебекин А. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 410 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/559847>

Дополнительная литература:

2. Плискин А. В. Управление качеством. Тесты. Тест 2. Сущность СМК [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 6 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312d/20.docx>

3. Виноградов Л. В., Семенов В. П., Бурылов В. С. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 220 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2082646>

4. Плискин А. В. Управление качеством. Тесты. Тест 1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 6 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312d/19.docx>

5. Плискин А. В. Управление качеством. Тесты. Тест 3. Обеспечение качества путём внедрения стандартов ИСО серии 9000 [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 6 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202312d/21.docx>

6. Горбашко Е. А., Рыкова Ю. А., Четыркина Н. Ю., Леонова Т. И., Летюхин И. Д. Практический менеджмент качества [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 315 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560855>

7. Горленко О. А., Борбаць Н. М. Статистические методы в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 306 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/562123>

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 № Tr000523459 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.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. 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.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.
2. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики.
3. Сущность и роль понятия «качество».
4. Генезис (процесс образования и становления развивающегося явления) и многоаспектность категории «качество».
5. Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.
6. Качество определяется потребителем. Качество и заинтересованные стороны.
7. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики.
8. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
9. Учителя (гуру) в области качества: Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Кросби, Тагути, Исикава.
10. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества.
11. Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества.
12. Классификация и характеристика моделей систем качества.
13. Сущность системы менеджмента качества.
14. Основные термины и понятия, связанные с системой менеджмента качества.
15. Процессная модель предприятия. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике.
16. Гармонизация взглядов и подходов к обеспечению качества на основе МС ИСО серии 9000.
17. Общие положения проектирования систем управления качеством.
18. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.
19. Политика организации в области качества. Заявление о намерениях: заявление о политике в области качества, реализация политики в области качества.
20. Принцип обеспечения качества. Условия формирования факторов качества.
21. Принцип управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Функциональная схема управления качеством.
22. История создания и философия стандартов качества ИСО серии 9000.
23. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
24. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

25. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

26. Международный стандарт ИСО 9000-2015 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества; петля качества.

27. Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями).

28. Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок. Основные элементы процесса проектирования и разработки.

29. Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

30. Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

31. Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества.

32. Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество.

33. Методика разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.

34. Структура и функции систем качества.

35. Состав нормативной документации систем качества.

36. Классификация статистических методов управления качеством и область их применения.

37. Основные понятия теории вариабельности. Основные группы причин вариаций процессов и систем.

38. Основное назначение семи основных инструментов статистического обеспечения качества.

39. Показатели качества технологического процесса.

40. Виды и методы статистического регулирования процессов. Контрольные карты.

41. Определение состояния процесса по основным признакам: наличие точек, выходящих за контрольные границы; наличие серий или трендов; наличие периодичности или приближения точек к контрольным пределам; сравнение контрольных границ с границами допуска.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Задание 1. Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов (ПК-4).

Задание 2. Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ПК-4).

Задание 3. Что определяет ГОСТ Р ИСО 9001-2015? (ПК-4)

Задание 4. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО? (ПК-4)

Задание 5. Стандарты ИСО 9000 носят обязательный или рекомендательный характер? (ПК-4)

Задание 6. Структура документации СМК (ПК-4).

Задание 7. Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи» (ПК-4).

Задание 8. В каких отраслях стандарты ИСО 9000 носят обязательный характер? (ПК-4)

Задание 9. Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года (ПК-4).

Задание 10. Какие стандарты являются поддерживающими вместе с серией стандартов ИСО 9000? (ПК-4)

Задание 11. Какие документы используются для разработки технических регламентов? (ПК-4)

Задание 12. Кто может быть разработчиком технических регламентов и национальных стандартов? (ПК-4)

Задание 13. Какие формы подтверждения соответствия существуют в Российской Федерации? (ПК-4)

Задание 14. Как в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» следует назвать результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях? (ПК-4)

Задание 15. Для каких целей принимаются в Российской Федерации технические регламенты (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)? (ПК-4)

Задание 16. Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» называется стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации? (ПК-4)

Задание 17. Дайте определение политики в области качества (ПК-4).

Задание 18. Какие положения, в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9000, должна включать в себя политика в области качества? (ПК-4)

Задание 19. Какой пункт стандарта ИСО 9001 предыдущих версий заменил подход принятия решений с учетом рисков, сформулированный в редакции 2015 года? (ПК-4)

Задание 20. Дайте определение системы менеджмента качества (ПК-4).

Задание 21. Определить соответствие: (ПК-4)

1	ГОСТ 1.0-2015 Межгосударственная система стандартизации. Основные положения	А	Стандарт организации
2	СТО РЖД 1.01.001-2005 «Корпоративная система стандартизации ОАО РЖД». Основные положения	Б	Основополагающий стандарт
3	ГОСТ 2222-95. Межгосударственный стандарт. Метанол технический. Технические условия	В	Стандарт на услуги
4	ГОСТ Р 50690–2017 Государственный стандарт Российской Федерации. Туристические услуги. Общие требования	Г	Стандарт на продукцию

Задание 22. Определить соответствие: (ПК-1)

1	ГОСТ Р 1.12-2020 Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения	А	Стандарт на процессы
2	ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 Национальный стандарт Российской Федерации Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий	Б	Стандарт на методы контроля
3	ГОСТ Р 51942-2019 Государственный стандарт Российской Федерации. Бензины. Определение свинца методом атомно-абсорбционной спектроскопии	В	Стандарт на термины и определения
4	ГОСТ Р 51858-2020 Государственный стандарт Российской Федерации. Нефть. Общие технические условия	Г	Стандарт на продукцию

Тестовые задания:

1. Стандарты серии ISO 9000 были разработаны для (ПК-4):

а) укрепления взаимопонимания и доверия между поставщиками и потребителями продукции из разных стран;

б) достижения взаимного признания сертификатов на системы качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации разных стран;

в) оказания содействия и методической помощи организациям в создании эффективно функционирующих систем качества.

2. Политика предприятия в области качества это (ПК-4):

а) это цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством предприятия;

б) обеспечение постоянного соответствия качества производимой продукции и услуг потребностям населения;

в) минимизация затрат на достижение экономически целесообразного качества продукции.

3. *Что из вышеназванного нельзя отнести к объекту стандартизации (ПК-4):*

- а) конкретная продукция;
- б) конкретная услуга;
- в) конкретная идея.

4. *Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, – это (ПК-4):*

- а) руководство по качеству;
- б) политика в области качества;
- в) документированные процедуры.

5. *Сертификация – это (ПК-4):*

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству

6. *Содержание понятия «Обеспечение качества» (ПК-4):*

а) Планируемые и систематически выполняемые организацией-товаропроизводителем действия, создающие уверенность в том, что качество продукции будет соответствовать предъявляемым требованиям;

б) Выражение определенных потребностей или перевод в набор количественно установленных требований;

в) Обеспечение качества создает уверенность в должном качестве продукции у руководства или потребителя.

7. *«Руководство по качеству» - это (ПК-4):*

а) документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества предприятия;

б) методики и инструкции системы качества;

в) ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала, который осуществляет руководство.

8. *Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством? (ПК-4)*

- а) система качества
- б) уровень качества
- в) относительное качество
- г) характеристика
- д) процесс

9. *На какой стадии формируется качество продукции? (ПК-4)*

- а) заключения контракта на поставку
- б) изготовления
- в) сборки
- г) контроля качества
- д) проектирования

10. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия? (ПК-4)

- а) аналогичной продукцией других предприятий
- б) проектными данными
- в) стандартами предприятия
- г) контрольным образцом
- д) эталоном(стандартом)

11. Сколько международных стандартов серии 9000 по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации? (ПК-4)

- а) два;
- б) три;
- в) четыре;
- г) пять;
- д) шесть.

12. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества? (ПК-4)

- а) пять
- б) семь
- в) десять
- г) двенадцать

13. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства? (ПК-4)

- а) технологичного;
- б) дорогого;
- в) менее трудоемкого;
- г) пользующегося спросом;
- д) на который разработана техническая документация.

14. Затраты на качество – это (ПК-4):

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

15. На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции? (ПК-4)

- а) совершенствование методов контроля;
- б) разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;
- в) предупреждение брака;
- г) изменения методов наказания за допущенный брак;
- д) совершенствование технологического режима.

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
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
для студентов очно-заочной формы обучения
по дисциплине
Управление качеством**

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки **38.03.02 «Менеджмент»** профиля подготовки **«Управление малым бизнесом»** должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Управление качеством». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

Контрольная работа состоит из трех заданий:

1. Используя учебную литературу, примерный перечень которой приведен в данной рабочей программе дисциплины, и периодические издания необходимо ответить на теоретический вопрос.

2. Практическое задание: для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

3. Решение тестовых заданий.

Вариант выбирается по первой букве фамилии студента.

Выбор варианта задания

Начальная буква фамилии	№ варианта	Начальная буква фамилии	№ варианта	Начальная буква фамилии	№ варианта
А	1	К	8	С	2
Б	2	Л	9	Т	3
В	3	М	10	У	4
Г	4	Н	11	Ф,Х,Ц,Ч	5
Д	5	О	12	Ш,Щ	6
Е, Ж	6	П	13	Э,Ю,Я	7
З,И	7	Р	1		

Вопросы **теоретической части** выполняются в форме реферата.

Требования к теоретической части:

- тема должна быть раскрыта на основе изучения первоисточника и дополнительной литературы, недопустимо дословное переписывание текста учебных пособий;

- в работе должны содержаться элементы научного творчества, теоретические положения следует освещать, подтверждая практическими примерами;

- в работе необходимо провести анализ фактов, сопоставить данные, обнаруженные в различных источниках, выявить тенденции в развитии экономических процессов, при необходимости составить диаграммы и таблицы;

- текст следует излагать в соответствии с планом;

- необходимо оформить ссылки, список используемой литературы.

Практическая часть состоит из:

- *Практического задания:* оформление Карты процесса (Приложение А);

- *Тестовых вопросов.* При выполнении задания необходимо подчеркнуть правильный вариант ответа.

Требования к оформлению

Контрольная работа выполняется на бумажном носителе формата А4 в одном экземпляре на компьютере. При печатании текста необходимо соблюдать следующие размеры полей: левое 30 мм, правое – 20мм, верхнее – 20мм, нижнее – 20мм. Шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14 пт, межстрочный интервал – 1,5.

Объем работы не должен превышать 20-25 рукописных или 15-20 машинописных страниц.

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики. Государственная политика в области качества.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *Представление о качестве основано на:*

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

Укажите правильный ответ.

2.2. К гигиеническим показателям легкового автомобиля относятся:

- а) температура в салоне;
- б) вибрация в салоне;
- в) содержание CO₂ в выхлопных газах;
- г) уровень шума в салоне.

Укажите неправильный ответ.

2.3. *При постановке задачи об опережении требований потребителей необходимо:*

- а) заранее знать, сколько времени потребуется на постановку новой продукции на производство;
- б) знать, сколько времени потребуется на выделение продукции на рынок;
- в) быть уверенным, что потребителю понравится предлагаемая совокупность свойств;
- г) знать, как необходимо подготовить потребителя к положительному восприятию новой продукции.

Какой из ответов более вероятен?

2.4. *Организационная структура включает:*

- а) система субординации должностных лиц;
- б) мотивацию должностных лиц;

- в) должностные инструкции работников;
- г) схематическое изображение взаимоотношений.

Укажите неправильный ответ.

2.5. Рассмотрите суждения:

1) Существенная зависимость между стажем и оплатой аннулирует стремление работников к повышению текущих результатов.

2) Моральное стимулирование особенно развивается потому, что в сложных производствах не всегда можно заранее предсказать уровень дефектности и связать его с заработной платой.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

Вариант 2

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *Ценность продукции для производителя – это:*

- а) максимально возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции.

Укажите правильный ответ.

2.2. Рассмотрите суждения:

1) Если двигатель самолета выработал свой ресурс, то его дальнейшее применение допустимо.

2) Если станок перестал обеспечивать требуемую точность изготовления, то его дальнейшее применение нецелесообразно.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. *Реализация принципа «качество должно быть заложено в изделии» возможна при условии, что:*

а) качество проекта таково, что обеспечивается соответствие свойств продукции требованиям потребителя;

б) качество сырья, материал и комплектующих изделий соответствует записанным в нормативной документации требованиям;

в) технологический процесс неукоснительно соблюдается;

г) обеспечивается все требования технического контроля.

Назовите наименее правильный ответ.

2.4. *Рассмотрите суждения:*

1) Затраты на качество необходимо учитывать, потому что без знания их величины невозможно определить качество.

2) Затраты на качество необходимо учитывать, потому что без знания их величины невозможно оценить результативность деятельности по повышению качества на предприятии.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.5. *Ориентация на производство означает, что:*

а) в любом случае при разногласии между конструкторами и технологами вопрос решается в пользу последних;

б) изменение в технологии и составе оборудования производится не для каждого нового изделия, а по мере необходимости существенно обновить технологию;

в) приспособление конструкции к производству ускоряет процесс освоения новой продукции;

г) приспособление конструкции к технологии снижает затраты на освоение новой продукции.

Укажите неправильный ответ.

Вариант 3

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями). Исследование удовлетворенности потребителей.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *Ценность продукции для потребителя – это:*

а) низкая цена без учета качества продукции;

б) высокое качество без учета стоимости продукции;

в) разумное сочетание цены и качества.

Укажите правильный ответ.

2.2. *Рассмотрите суждения:*

1) Планированием качества должны заниматься планово-экономические отделы, входящие в экономическую службу компании.

2) Планирование качества включает разработку проектов новых изделий.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. *Сертификация систем качества обеспечивает изготовителю:*

- а) повышение конкурентоспособности;
- б) возможность продавать по более высоким ценам;
- в) уверенность руководства компании в том, что в области качества все делается должным образом;
- г) возможность избавиться от конкурентов.

Укажите неправильный ответ.

2.4. *При определении перечня материалов, подлежащего входному контролю, учитывают:*

- а) стабильность качества в прошлом;
- б) цену поставленных материалов;
- в) влияние качества поставленных материалов на качество готовой продукции;
- г) наличие системы качества у поставщика.

Укажите неправильный ответ.

2.5. *Рассмотрите суждения:*

1) Чем выше требования к бездефектности продукции, тем больше потери, связанные с дефектами, обнаруженными у потребителя.

2) Чем выше требования к бездефектности продукции, тем больше затраты на обеспечение качества.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

Вариант 4

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации. Основные элементы процесса проектирования и разработки.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *Планирование качества – это:*

- а) определение производственных процессов и результатов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

Назовите правильный ответ.

2.2. *Отставание России от развитых стран по качеству объясняется:*

- а) врожденными пороками социалистической экономики;
- б) низкой квалификацией работников промышленности;

- в) непониманием важности приоритета качества;
- г) несовершенством системы планирования и стимулирования деятельности предприятий.

Назовите наиболее правильный ответ.

2.3. Рассмотрите суждения:

1) Количество свойств, характеризующих качество какого-либо изделия, если мы говорим о качестве как о философской категории, бесконечно.

2) Количество свойств, характеризующих качество как ценность для потребителя, ограничено.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

2.4. Качества продукции нельзя добиться только тщательным контролем потому что:

а) не все дефекты выявляются при контроле, так как контролеры не способны выявить их со стопроцентной вероятностью;

б) природа некоторых дефектов такова, что их невозможно выявить существующими способами контроля;

в) контролеры не всегда обладают требуемой квалификацией;

г) сплошной контроль зачастую экономически неоправдан.

Назовите наименее правильный ответ.

2.5. При организации профилактической работы с поставщиками достаточно:

а) проверить стабильность технологического процесса;

б) поверить систему управления качеством;

в) проверить надежность приемочного контроля у поставщика;

г) проверить надежность входного контроля у поставщика.

Укажите правильный ответ.

Вариант 5

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. Для ликвидации отставания в области качества самым кратчайшим будет путь:

а) обновление парка оборудования у изготовителей продукции;

б) внедрение на предприятиях совершенных методов управления;

в) повышение требовательности со стороны покупателей;

г) приобретение лицензий на технологии изготовления и проекты изделий за

рубежом.

Назовите наиболее правильный ответ.

2.2. Рассмотрите суждения:

1) Хорошая система управления качеством гарантирует выпуск качественной продукции.

2) Чтобы совесть стала контролером достаточно создать эффективную систему поощрения.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. При определении параметров, подлежащих контролю, руководствуются следующими соображениями:

а) влияние величины данного параметра на качество готовой продукции;

б) стабильность величины данного параметра по прошлому опыту;

в) трудоемкость измерения параметра;

г) знанием технологии системы контроля у поставщика.

Укажите неправильный ответ.

2.4. Рассмотрите суждения:

1) Сертификация производства удобна изготовителям, которые производят массовую номенклатурную позицию, не очень часто изменяют уровень качества.

2) Сертификацию образца обеспечить легче, чем сертификацию системы качества.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.5. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

а) система обеспечения качества продукции;

б) экспертиза продукции предприятия;

в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

Назовите правильный ответ.

Вариант 6

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

Задание 2. Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. В обеспечении качества входят:

а) обеспечение поставок материалов, соответствующих требованиям технологии;

б) соблюдение технологических инструкций;

в) разработка проектов, отвечающих условиям потребления;

г) метрологическое обеспечение.

Укажите неправильный ответ.

2.2. *Параллельное выполнение этапов разработки новых или модернизированных изделий производится с целью.*

- а) сокращение сроков разработки нового продукта;
- б) удешевление разработки;
- в) быстрого выявления ошибок, допущенных на предыдущих этапах;
- г) повышение качества разработки в целом.

Укажите неправильный ответ.

2.3. Рассмотрите суждения:

1) Взаимное доверие поставщика и Заказчика означает, что входной контроль исключается, поскольку поставляемая продукция не содержит дефектов.

2) Крупные заказчики зачастую эксплуатируют мелких поставщиков.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

2.4. *Рассмотрите суждения:*

1) Обязательная сертификация является элементом вмешательства государства в экономику.

2) Добровольная сертификация сугубо рыночное и не связано с вмешательством государства в хозяйственную деятельность.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.5. *Ежемесячный разбор результатов по качеству в бригаде очень важен потому что:*

- а) позволяет сразу выявить причины дефектов и наказать виновных;
- б) позволяет быстрее выявить причины дефектов и устранить их;
- в) позволяет более объективно выяснить причины дефектов, поскольку все непосредственные участники производственного процесса;
- г) это один из методов группового решения вопросов.

Укажите неправильный ответ.

Вариант 7

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества. Уровни дефектности.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. При выборе поставщиков используют следующие критерии:

- а) самое высокое качество;

- б) самая низкая цена;
- в) приемный уровень качества;
- г) самая высокая частота поставок.

Назовите правильный ответ.

2.2. Рассмотрите суждения:

1) Цель совещания по качеству заключается в том, чтобы совместными усилиями найти решение, позволяющее повысить качество.

2) Цель совещания по качеству заключается в том, чтобы обсудить заранее подготовленные проекты решений.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. Рассмотрите суждения:

1) Удовлетворение от хорошо выполненной работы всегда важнее, чем оплата.

2) Моральное стимулирование результативнее материального, когда речь идет о качестве как о главной цели.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.4. Сертификация систем качества обеспечивает покупателю:

- а) уверенность в том, что качество изготовления всех изделий достаточно высоко;
- б) уверенность в том, что качество изделия соответствует лучшим образцам;
- в) уверенность в том, что качество проекта таково, что продукция соответствует условиям потребления;
- г) уверенность в послепродажном обслуживании.

Укажите неправильный ответ.

2.5. Рассмотрите суждения:

1) Политика качества – это часть стратегии компании.

2) Всеобщее руководство качеством – это часть общего руководства компании.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

Вариант 8

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества. Единый европейский рынок и стандартизация управления качеством. Проблема доверия к качеству продукции. Глобальный подход к испытаниям и сертификации.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. Рассмотрите суждения:

1) В любой компании, независимо от ее размера, должен быть специальный орган, занимающийся только разработкой СМК и управлением ею.

2) Постоянно управлять это не значит постоянно изменять систему. Достаточно постоянно следить за ее функционированием и по мере необходимости вносить изменения.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.2. Рассмотрите суждения:

1) Чем выше требования к бездефектности продукции, тем больше затраты на обеспечение качества.

2) Повышение уровня качества неизбежно сопровождается ростом затрат на повышение качества.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. Рассмотрите суждения:

1) Чем больше мы повышаем оплату, тем больше уверенность в достижении приемлемого уровня качества.

2) Наказание никогда не может быть средством достижения приемлемого уровня качества.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.4. Рассмотрите суждения:

1) Сначала необходимо разработать Политику качества, а затем, сопоставив имеющуюся систему по стандартам ИСО разрабатывать Руководство по качеству.

2) Сначала надо сравнить имеющуюся систему со стандартами ИСО, а затем разрабатывать Политику и Руководство.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.5. Методика в составе системы качества включает:

- а) описание взаимодействия между людьми;
б) технологические инструкции;
в) периодичность действий по обеспечению качества;
г) указание исполнителей определенных действий.

Укажите неправильный ответ.

Вариант 9

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Учителя в области качества. Наиболее известные теоретические положения Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби, К. Исикавы.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *К методам морального стимулирования относятся:*

- а) устная благодарность;
- б) объявление победителем в соревнованиях;
- в) повышение должности;
- г) благодарность, занесенная в приказ.

Укажите неправильный ответ.

2.2. *Рассмотрите суждения:*

1) При низком уровне организации и нестабильности технологии моральное стимулирование за качество бессмысленно.

2) Моральное стимулирование эффективно только при краткосрочных оценках, а при долгосрочных целесообразнее материальное.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. *Чтобы работник был способен хорошо работать он должен:*

- а) иметь соответствующий возраст;
- б) иметь знания;
- в) стремиться к успеху;
- г) иметь соответствующее образование.

Укажите неправильный ответ.

2.4. *Реализация и распределение продукции, как функция управления качеством включает:*

- а) разработку методов транспортировки обеспечивающих минимальные издержки;
- б) разработку схем погрузки, исключающих повреждение изделий;
- в) обеспечение условий хранения, исключающих порчу товаров;
- г) установление отношений с посредниками, обязывающих последних создавать условия для сохранения качества товаров.

Укажите неправильный ответ.

2.5. *Рассмотрите суждения:*

1) Устанавливая допуски более жесткими, чем предусмотрено в НД, мы повышаем вероятность того, что фактические отклонения параметров будут в пределах, необходимых для производства качественных изделий.

2) Более жесткие допуски повышают технологическую дисциплину.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

Вариант 10

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, состав и структура стандартов. Краткая характеристика стандартов. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. Рассмотрите суждения:

1) Качество продукции при всех условиях является самым главным фактором конкурентоспособности.

2) Цена любой продукции перестала быть главным фактором, определяющим конкурентоспособность.

Выберите правильное сочетание оценок приведенных суждений:

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

2.2. Для какого из перечисленных видов продукции наименее вероятно применение показателя сохраняемости:

а) фрукты;

б) лекарство;

в) кирпич;

г) пиломатериалы.

2.3. Рассмотрите суждения:

1) Чтобы обеспечить приемлемый уровень надо быть дисциплинированным работником, а чтобы обеспечить желаемый уровень необходимо творчество.

2) Без убежденности невозможно добиться приемлемого уровня качества.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.4. Управление несоответствующей продукцией включает:

а) идентификацию негодной продукции;

б) выявление возможности устранения дефектов;

в) организацию устранения дефектов;

г) изолирование негодной продукции.

Укажите неправильный ответ.

2.5. Рассмотрите суждения:

1) Чтобы управлять качеством, надо обязательно иметь спроектированную систему управления качеством.

2) Спроектированная система управления качеством обязательно является гарантией стабильного качества продукции.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

Вариант 11

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Определение, назначение и цели сертификации. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества. Сертификация в международной практике.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. Рассмотрите суждения:

1) Внутренняя мотивация всегда является наиболее глубоким и действенным способом создания заинтересованности в повышении качества.

2) Материальное стимулирование повышения качества наименее эффективный в современных условиях способ повышения качества.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.2. Рассмотрите суждения:

1) Доля расходов, связанных с выявлением дефектов у потребителей в общих затратах на обеспечение качества на российских предприятиях выше, чем на американских, поскольку контроль на российских предприятиях менее надежный.

2) Рост доли затрат на устранение дефектов, обнаруженных у потребителя, всегда является свидетельством снижения надежности приемочного контроля.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. Функция проверка продукции в системе качества включает:

а) проверку качества поступающих материалов и комплектующих изделий;

б) проверку качества готовой продукции;

в) проверку соблюдения технологии;

г) проверку качества продукции на промежуточных этапах.

Укажите неправильный ответ.

2.4. Рассмотрите суждения:

1) Повышение качества проекта изделия всегда равнозначно повышению производительности труда, так как повышается качество производимых благ.

2) Повышение качества изготовления всегда связано с более тщательным исполнением и, следовательно, большими трудозатратами и потому ведет к снижению производительности труда.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.5. *Рассмотрите суждения:*

1) Жесткие требования по безопасности и экологичности уменьшают прибыль производителей продукции.

2) Требования по безопасности, внесенные национальным стандартом, зачастую помогают компаниям в борьбе с импортом.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Вариант 12

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *Рассмотрите суждения:*

1) Чем стабильнее производство и технологический процесс, тем большими могут быть сроки оценки качества работы исполнителей, как основы материального стимулирования.

2) Денежное наказание вообще и всегда противопоказано, как средство повышения качества.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.2. *Рассмотрите суждения:*

1) Применение принципа «лучше и дешевле одновременно» нецелесообразно на рынке чистой конкуренции.

2) Для массового производства принцип «лучше и дешевле одновременно» всегда оправдан.

а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

2.3. Потери от попадания дефектов на последующие этапы включают:

а) затраты на обработку изделий на операциях, последующих за той операцией, на которые был допущен неисправный дефект;

б) затраты на сборку и разборку, если в собранном изделии обнаружены неисправные узлы и детали;

в) затраты на выявление дефектов, образовавшихся в середине процесса, на окончательном контроле.

Укажите неправильный ответ.

2.4. *Функция материально-технического снабжения в системе качества включает:*

- а) выбор квалифицированных поставщиков;
- б) согласование цен соответствующих уровню качества;
- в) организацию регистрации и анализа данных о качестве покупаемых материалов;
- г) организацию профилактической работы с поставщиками.

Укажите неправильный ответ.

2.5. *Рассмотрите суждения:*

1) Ущерб от ненадлежащего качества возрос потому, что многие производственные процессы взаимосвязаны и остановка одного приводит к остановке остальных.

2) Потребители научились определять ущерб от ненадлежащего качества приобретенной ими продукции и взыскивать его с изготовителя, и поэтому последний стал ощущать экономические последствия своих ошибок.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

Вариант 13

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы

Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества.

Задание 2. Практическое задание: Для любого процесса, в котором Вы принимаете участие, укажите его основные элементы. Результаты оформите в виде рисунка (Приложение А).

Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа

2.1. *Товар имеет надлежащее качество, если он:*

- а) соответствует требованиям контракта;
- б) соответствует нормативной документации;
- в) соответствует требованиям потребителя;
- г) соответствует условиям потребления.

Укажите неправильный ответ.

2.2. *Рассмотрите суждения:*

- 1) Свойства любого товара со временем меняются в сторону ухудшения.
- 2) Количество свойств, которыми характеризуется качество товара, со временем возрастает.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
- в) оба верны; г) оба неверны.

2.3. *Затраты на обучение управлению качеством включает:*

- а) затраты на изучение технологии и оборудования;
- б) затраты на заработную плату за время, посвященное обучению управления качеством;

- в) плата за аренду или амортизацию учебного помещения;
- г) плату преподавателям.

Укажите неправильный ответ.

2.4. *Функция маркетинга в составе системы качества включает:*

- а) изучение условий потребления;
- б) прогнозирование возможной цены нового продукта;
- в) определение методов продвижения продукции;
- г) разработка систем распределения.

Укажите правильный ответ.

2.5. *Положение о том, что первые руководители должны лично отвечать за качество, означает, что первые руководители:*

- а) лично занимаются разработкой систем управления качеством продукции;
- б) лично участвуют в создании системы мотивации персонала;
- в) лично занимаются разработкой политики в области качества;
- г) периодически занимаются контролем качества.

Укажите правильный ответ.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

КАРТА ПРОЦЕССА

1. Общие сведения, процесс			
Руководитель процесса			
Назначение процесса			
2. Результаты процесса и их потребители			
Результат (выход) процесса (данные или материальные объекты, являющиеся результатом процесса)	Потребитель результатов процесса (другие процессы, подразделения)	Требования потребителей к результатам (выходам) процесса	
3. Внешние поставщики и входы процесса			
Вход процесса (данные и материальные объекты)	Поставщик процесса (процессы, подразделения)	Требования к входам	
4. Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы			
Виды деятельности в рамках процесса	Регламентирующая документация	Используемые записи и данные	Требуемые ресурсы (исполнители и материальное обеспечение)

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) «бакалавр») / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 224 с. <http://znanium.com/go.php?id=811149>
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 231 с. <http://znanium.com/go.php?id=544276>
3. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям 38.03.02 «Менеджмент» и 27.03.02 «Управление качеством» / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 299 с. <http://znanium.com/go.php?id=972433>
4. Герасимов, Б. Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. - 304 с. <http://znanium.com/go.php?id=503665>
5. Елохов, А. М. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / А. М. Елохов; Запад.-урал. ин-т экономики и права. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 334 с. <http://znanium.com/go.php?id=612323>
6. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» (профиль «Производственный менеджмент») и по магистерской программе «Управление качеством и конкурентоспособностью» со специализацией «Управление качеством промышленной продукции» / Г. Н. Зайцев. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2016. - 164 с. <http://znanium.com/go.php?id=515522>
7. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. <http://znanium.com/go.php?id=478407>
8. Плиска, О. В. Основы обеспечения качества [Текст]: учебное пособие / О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2016. - 175 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p487755.pdf>
9. Плиска, О. В. Управление качеством [Текст]: учебное пособие / О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 143 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p490478.pdf>
10. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Управление персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр" / М. В. Самсонова. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 303 с. <http://znanium.com/go.php?id=758150>

11. Управление качеством [Текст]: практикум: учебное пособие для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / [Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2017. - 382 с.

12. Управление качеством [Текст]: практикум: учебное пособие для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / [Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2017. - 382 с.

13. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / [А. Н. Байдаков [и др.]; Ставропол. гос. аграр. ун-т. - Ставрополь: [б. и.], 2017. - 136 с. <http://znanium.com/go.php?id=975957>

14. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по (направлению подготовки 221400) специальности 657000 "Управление качеством" / Ю. Т. Шестопап [и др.]. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 331 с. <http://znanium.com/go.php?id=389993>

15. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / ред. В. М. Поздняковский. - 3-е изд-е, испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М", 2014. - 336 с. <http://znanium.com/go.php?id=367398>