

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.06.2026 14:59:01  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»  
Одобрена  
26.11.2025 г.  
протокол № 2  
Зав. кафедрой Головина А.Н.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования  
16 декабря 2025  
протокол № 4  
Председатель (подпись) Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Моделирование делового совершенства организации
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Экономика предприятий и организаций
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Гиниятуллин Р.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>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>13</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</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>14</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>

## 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 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954)
---------	--

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у бакалавров, базовых знаний теоретических основ и развитие основных практических навыков в области построения и развития систем менеджмента качеством организации (предприятия, фирмы) различных сфер деятельности с учетом отечественной и международной практики стандартизации и сертификации продукции, работ и услуг, систем качества и других подсистем управления организацией.

### 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 8						
Зачет, Контрольная работа	144	16	8	8	124	4

### 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
организационно-управленческий	
ПК-1 Формирование возможных решений на основе разработанных для них целевых показателей	ИД-1.ПК-1 Знать: предметную область и специфику деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа, теорию систем, языки и инструменты визуального моделирования

ПК-1 Формирование возможных решений на основе разработанных для них целевых показателей	ИД-2.ПК-1 Уметь: анализировать внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации; анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами; производить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев; оценивать бизнес-возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей; выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по управлению ими; оформлять результаты бизнес-анализа в соответствии с выбранными подходами; определять связи и зависимости между элементами информации для бизнес-анализа; моделировать объем и границы работ; применять ИТ-инструменты (приложения и платформы) для обеспечения работ по бизнес-анализу; отбирать, применять и адаптировать соответствующие методы, инструменты и техники анализа бизнес-ситуации и предметной области, включая методы и инструменты анализа данных
	ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа для формирования возможных решений; описание возможных решений
аналитический	
ПК-4 Прогнозирование диапазона цен на товары, работы и услуги	ИД-1.ПК-4 Знать: требования законодательства РФ и нормативно-правовых актов, регулирующих прогнозирование цен; основные методы планирования и прогнозирования затрат, прибыли, цен; методы анализа факторов ценообразования; качественные характеристики товаров, влияющие на их стоимость
	ИД-2.ПК-4 Уметь: выбирать и применять методы прогнозирования затрат и прибыли при формировании прогнозов цен на товары; проводить исследования изменения цен и факторов на них влияющих
	ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: прогнозирования изменения затрат, прибыли, цен; прогнозирования влияния внешних и внутренних факторов ценообразования; сбора исходных данных и документирования результатов прогнозирования с использованием современной техники и технологий

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 8</b>		<b>140</b>					
Тема 1.	Качество как объект управления. Современные подходы к управлению качеством (ПК - 1, ПК - 4)	19	1		1	17	
Тема 2.	Зарубежные и отечественные системы управления качеством организации (ПК - 1, ПК - 4)	19	1		1	17	

Тема 3.	Модели систем управления качеством на базе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы управления качеством. (ПК - 1, ПК - 4)	34	3		2	29	
Тема 4.	Модели делового совершенства организации на базе Национальных премий качества (ПК - 1, ПК - 4)	34	1		2	31	
Тема 5.	Государственное регулирование обеспечения качества деятельности организации (ПК - 1, ПК - 4)	34	2		2	30	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 3.	Тест 1	Количество вопросов 28	по 1 баллу за каждый правильный ответ
Тема 1, Тема 4	Реферат	Предлагается тематика рефератов. Домашняя контрольная работа (Приложение 6).	Правильность использования материала. Правильность интерпретации данных  по 5-ти бальной шкале оценивания
Тема 5.	Тест 2	Количество вопросов 28	по 1 баллу за каждый правильный ответ
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
8 семестр (За)	Тест	Тест состоит из 2 вариантов из 20 вопросов с 4 вариантами ответов и практического задания	По 1 баллу за каждый правильный ответ Общая сумма баллов на оценку "Зачет" - 12

## 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 (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

Тема 1. Качество как объект управления. Современные подходы к управлению качеством (ПК - 1, ПК - 4)

Предмет, объекты изучения и задачи дисциплины. Современные подходы к понятию качества. Схема «создания качества» и характеристика этапов. Уровни управления качеством. Классификация моделей SMK. Модели SMK в «Пирамиде качества». Место системы управления качеством в системе общего менеджмента. Структура SMK и характеристика элементов. Функции управления в SMK: планирование, организация, мотивация, контроль, обеспечение, улучшение качества. Современные принципы SMK. Системный и процессный подход к управлению качеством.

Тема 2. Зарубежные и отечественные системы управления качеством организации (ПК - 1, ПК - 4)  
Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода. Зарубежный опыт управления качеством: японский, американский, европейский. Отечественные концепции управления качеством: система БИП (бездефектное изготовление продукции), система СБТ (система бездефектного труда), система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий), система НОРМ (научная организация работ по повышению моторесурса двигателей), система КСУКП (комплексная система управления качеством продукции), системы КСПЭП – комплексная система повышения эффективности производства. Характеристика подходов и их особенности.

Тема 3. Модели систем управления качеством на базе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы управления качеством. (ПК - 1, ПК - 4)

Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Классификация и характеристика моделей. Формирование SMK на предприятии (организации). Организация и функционирование служб управления качеством в организации. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

Международная организация по стандартизации (ИСО): цели, задачи и функции ИСО.

Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО 9000. Модель SMK на основе стандарта ИСО серии 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015): назначение и характеристика требований. Модель SMK на основе стандарта ИСО серии 14001:2015 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» (ГОСТ Р ИСО 14001-2015): назначение и характеристика требований. Модель SMK на основе международного стандарта OHSAS 18001:2007 «Система менеджмента в области охраны труда»: сущность, содержание и основные требования. Модель SMK на основе международного стандарта ИСО 22000-2005 «Системы менеджмента в области безопасности продовольствия и пищевой продукции. Требования для организаций в цепи поставок» (ГОСТ Р ИСО 22000-2007) ХАССП: назначение и область применения. Модель SMK на основе международного стандарта ИСО 27001-2013 «Система менеджмента информационной безопасности»: назначение и область применения.

Тема 4. Модели делового совершенства организации на базе Национальных премий качества (ПК - 1, ПК - 4)

Модель японской премии качества. Система оценочных показателей. Процедура оценки. Модель американской премии качества им. М.Болдриджа. Процедура оценки претендентов на национальную премию. Европейский фонд управления качеством: цели задачи, функции. Модель европейской премии качества. Составляющие критериев модели делового совершенства. Процедура оценки претендентов. Подход RADAR – как метод самооценки. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации.

Семь инструментов управления качеством: назначение и область применения. Технология развертывания функций качества Управление отношениями с потребителями CALS-технологии. Концепция «Шесть сигм» FMEA-анализ. Оценка результативности и эффективности SMK организации. Методы самооценки: критерии и параметры.

Основные положения концепции TQM-тотального управления. Концепция постоянного улучшения. Модель SMK на основе стандарта ИСО 9004:2009: сущность, содержание и особенности.

Тема 5. Государственное регулирование обеспечения качества деятельности организации (ПК - 1, ПК - 4)

Формирование государственной политики в области стандартизации, технического регулирования и метрологии. Государственное регулирование качества и безопасность продукции. Международная и региональная стандартизация. Соглашения по техническим барьерам в торговле. Стандартизация: цели, задачи, принципы, функции и методы стандартизации. Документы в области стандартизации их характеристика. Понятие и принципы технического регулирования. Структура и порядок разработки технического регламента. Техническое регулирование в рамках Таможенного Союза. Основные принципы и правила обращения продукции. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Метрологическое обеспечение уровня качества: сущность и содержание. Основы теории измерений. Подтверждение соответствия: понятия, цели, принципы и функции. Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная. Система обязательного подтверждения соответствия продукции в рамках Таможенного Союза. Условия ввоза импортируемой продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия. Сертификация услуг. Аккредитация в области оценки соответствия. Ответственность за поставку на рынок продукции, не соответствующей обязательным требованиям. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация. Защита прав потребителей

---

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Зарубежные и отечественные системы управления качеством организации (ПК - 1, ПК - 4)

Назовите основные этапы развития менеджмента качества

Что понимается под циклом Деминга и каковы его основные этапы?

Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах она основывается?

Что такое «кружок качества»? Каковы роль кружков качества в повышении качества работы предприятия?

Раскройте основное содержание программы «ZD» Ф.Кросби?

Какова роль А.Файгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством?

Раскройте содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, КС УКП)

Каковы основные положения японской школы управления качеством?

Обоснуйте возможность применения принципов Э.Деминга для эффективного управления деятельностью студентов

В чем суть моделей самооценки деятельности организации на основе премий качества?

Какие критерии используются в Европейской премии по качеству

Какие цели преследуют национальные премии в области качества?

Раскройте содержание Премии Правительства РФ в области качества.

Подход RADAR – как метод самооценки.

Основные положения концепции TQM-тотального управления. Концепция постоянного улучшения.

Тема 3. Модели систем управления качеством на базе международных стандартов ИСО серии 9000.

Системы управления качеством. (ПК - 1, ПК - 4)

Модель японской премии качества. Система оценочных показателей. Процедура оценки.

Модель американской премии качества им. М.Болдриджа. Процедура оценки претендентов на национальную премию.

Европейский фонд управления качеством: цели задачи, функции. Модель европейской премии качества. Составляющие критериев модели делового совершенства.

Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации.

Основные положения концепции TQM-тотального управления. Концепция постоянного улучшения.

Модель СМК на основе стандарта ИСО 9004:2009: сущность, содержание и особенности.

Подход RADAR – как метод самооценки.

Исследование зависимости между ценой и качеством (на примере конкретного предприятия).

Назовите семь инструментов управления качеством.

Назовите основные этапы проведения FMEA-анализа.

Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?

В чем заключается преимущества использования CALS- технологий?

Назовите основные статистические методы контроля качества. Раскройте роль причинно-следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством?

В чем преимущество использования концепции «Бережливое производство»?

В чем проявляется Lien-культура.

Факторы оптимизации затрат на оценку и контроль качества (на примере конкретного предприятия)

Тема 4. Модели делового совершенства организации на базе Национальных премий качества (ПК - 1, ПК - 4)

1. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
2. Классификация и характеристика моделей. Формирование СМК на предприятии (организации).
3. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
4. Международная организация по стандартизации (ИСО): цели, задачи и функции ИСО. Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО 9000.
5. Модель СМК на основе стандарта ИСО серии 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015): назначение и характеристика требований.
5. Модель СМК на основе стандарта ИСО серии 14001:2015 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» (ГОСТ Р ИСО 14001-2015): назначение и характеристика требований.
6. Модель СМК на основе международного стандарта OHSAS 18001:2007 «Система менеджмента в области охраны труда»: сущность, содержание и основные требования.
7. Модель СМК на основе международного стандарта ИСО 22000-2005 «Системы менеджмента в области безопасности продовольствия и пищевой продукции. Требования для организаций в цепи поставок» (ГОСТ Р ИСО 22000-2007) ХАССП: назначение и область применения.
8. Модель СМК на основе международного стандарта ИСО 27001-2013 «Система менеджмента информационной безопасности»: назначение и область применения.

Тема 5. Государственное регулирование обеспечения качества деятельности организации (ПК - 1, ПК - 4)

Какие основные законы определяют законодательно-нормативное обеспечение качества РФ?

В чем суть ФЗ «О техническом регулировании» № 184 от 27.12.2002 г.?

Что понимается под техническим регламентом?

Назовите виды технических регламентов и их основные характеристики?

Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?

Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?

Раскройте основные цели, принципы и функции стандартизации. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?

Содержание и роль российской системы стандартизации: принципиальные особенности и отличия от системы 90-х годов.

Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики.

Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?

Назовите формы подтверждения соответствия, применяемы в РФ, и раскройте их содержание.

Какие схемы используются в процессе сертификации?

Назовите функции гос. органа по сертификации?

Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия.

На каких принципах основывается, и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в РФ?

Декларирование соответствия. Действующая практика декларирования в России и за рубежом.

Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки соответствия.

В чем суть метрологического обеспечения испытаний продукции для подтверждения соответствия.

Применение форм и схем обязательного подтверждения соответствия при разработке технических регламентов в российской практике

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Качество как объект управления. Современные подходы к управлению качеством (ПК - 1, ПК - 4)

- Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников (статей) для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к дискуссии по вопросу: концептуальные подходы к понятию категории «системы управления качеством»;
  3. Подготовка к тесту №1
  4. Выполнение домашней работы

Тема 2. Зарубежные и отечественные системы управления качеством организации (ПК - 1, ПК - 4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинару 2;
3. Подготовка к тесту №2
4. Выполнение домашней работы

Тема 3. Модели систем управления качеством на базе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы управления качеством. (ПК - 1, ПК - 4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинару 3;
3. Подготовка к тесту № 3
4. Выполнение домашней работы

Тема 4. Модели делового совершенства организации на базе Национальных премий качества (ПК - 1, ПК - 4)

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинару 4
3. Подготовка к тесту № 4
4. Выполнение домашней работы

Тема 5. Государственное регулирование обеспечения качества деятельности организации (ПК - 1, ПК - 4)

- Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных литературных источников для подготовки обзора проблемных вопросов;
2. Подготовка к семинару 5
  3. Подготовка к тесту № 5
  4. Выполнение домашней работы

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

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Размещается контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено

## **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. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/product/1091808>

3. Ли В. А. Моделирование делового совершенства организации [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2020. - 124 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/20/p493241.pdf>

4. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 224 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1356164>

**Дополнительная литература:**

2. Тебекин А. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 410 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468586>

3. Ильдеменов С.В., Ильдеменов А.С., Лобов С.В. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 337 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1913854>

**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.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

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

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

**Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования». [Электронный текст]**  
<http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

## **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/экзамену по дисциплине  
«Моделирование делового совершенства организации»**

**К зачету**

1. Генезис и многоаспектность категории «качество»
2. Современные подходы к определению качества.
3. Уровни управления качеством и их характеристика.
4. Понятие и сущность СМК. Основные принципы.
5. Системный и процессный подход к управлению качеством
6. Отечественные системы управления качеством. Роль и значение.
7. Модель «Цикл Деминга»: характеристика этапов жизненного цикла продукции.
8. Концепция Д. Джурана: сущность, цель, задачи, роль и значение.
9. Концепция Ф. Кросби: сущность, цель, задачи, роль и значение.
10. Концепция «Всеобщего управления качеством». Новая стратегия в УК.
11. Модель системы управления «петля качества». Сущность и характеристика этапов.
12. Модель СМК на основе стандарта ISO 9001:2015. Требования и их характеристика.
13. Модель СМК на основе стандарта ISO 14001:2015. Требования и их характеристика.
14. Модель СМК на основе стандарта OHSAS 18001:2007. Требования и их характеристика.
15. Модель СМК на основе стандарта ISO 9004:2010 – как инструмент самооценки и повышения эффективности деятельности организации.
16. Аудит систем менеджмента качества организации.
17. Модель японской премии качества им.Э. Деминга. Общие принципы и использование методов самооценки
18. Модель американской премии качества им. М.Болдриджа. Общие принципы и использование методов самооценки Роль и значение.
19. Модель европейской премии в области качества. Общие принципы и использование методов самооценки. Роль и значение.
20. Модель Российской премии качества: характеристика основных критериев самооценки Роль и значение.
21. Измерение и оценка показателей качества. Виды методов квалиметрии и их характеристика.
22. Статистические методы контроля качества. Назначение и область применения
23. Технология развертывание функций качества. Назначение и область применения
24. Управление отношениями с потребителями. Назначение и область применения.

25. Концепция «Шесть сигм». Назначение и область применения.
26. Затраты на качество продукции: сущность и характеристика видов затрат.
27. Концепция «бережливого производства». Назначение и область применения.
28. Государственное регулирование качества и безопасность продукции.
29. Техническое регулирование в обеспечении качества деятельности организации.
30. Технические регламенты: понятие, структура, порядок разработки, применение.
31. Техническое регулирование в рамках Таможенного Союза. Основные принципы и правила обращения продукции.
32. Стандартизация как элемент системы УК на предприятии. Общая характеристика: цели, принципы, функции.
33. Документы в области стандартизации: виды и их характеристика
34. Подтверждение соответствия: цели, задачи, назначение.
39. Сертификация как процедура подтверждения соответствия. Сравнительная характеристика добровольной и обязательной сертификации.
40. Порядок проведения обязательной сертификации. Схемы сертификации и их выбор
41. Декларирование соответствия. Сравнительная характеристика декларирования соответствия и обязательной сертификации.
42. Формы и схемы декларирования соответствия.
43. Обязательное подтверждение соответствия требованиям технических регламентов.
44. Система обязательного подтверждения соответствия продукции в рамках Таможенного Союза
45. Условия ввоза импортируемой продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия.
46. Сертификация услуг.
47. Аккредитация в области оценки соответствия.
48. Ответственность за поставку на рынок продукции, не соответствующей обязательным требованиям.
49. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
50. Защита прав потребителей

**7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену по дисциплине «Моделирование делового совершенства организации»**

**Примерные практические задания к зачету**

**Задание 1 (ПК-1)**

**Модель стандарта ISO 9001:2015 называется**

- а) Рекомендации по улучшению деятельности СМК;
- б) СМК. Требования;
- в) Менеджмент для достижения устойчивого успеха;
- г) СМК. Общие положения и словарь

**Задание 2 (ПК-1)**

**Осуществление требований к качеству в образце продукции реализуется на этапе:**

- а) маркетинговых исследований;
- б) производства продукции;
- в) проектирования продукции;
- г) обращения и эксплуатации продукции.

**Задание 3 (ПК-1)**

**Методические указания по достижению устойчивого успеха организации приводятся в стандарте**

- а) ИСО 45001:2018;
- б) ISO 14001:2015;
- в) ISO 9004:2018;
- г) ISO 9001:2015.

**Задание 4 (ПК-1)**

Система качества предприятия это:

- а. совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- с. документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- д. непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
- е. это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

**Задание 5 (ПК-1)**

Сертификация это:

- а. совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б. документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям;

с. документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

d. это нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции;

е. процедура проверки предприятия с целью выявления соответствия его системы качества международным стандартам.

#### **Задание 6 (ПК-4)**

В чем эффект от повышения качества для государства?

- a. Спрос удовлетворяется меньшим количеством изделий повышенного качества;
- b. Сокращаются потери от брака и возврата товара;
- c. Увеличивается народно-хозяйственный эффект на единицу затрат;
- d. Растет отдача от налогов.

#### **Задание 7 (ПК-4)**

Что такое качество как соответствие стоимости?

- a. абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам
- b. производная от какого-либо измеримого количественного параметра продукта;
- c. способность продукта или услуги выполнять свои функции;
- d. соотношение полезности и цены продукта.

#### **Задание 8 (ПК-4)**

Что такое соответствие требованиям рынка?

- a. совокупность свойств и характеристик продукции, работ или услуг, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности в соответствии с назначением;
- b. соответствие характеристик объекта к установленным требованиям;
- c. соответствие или несоответствие требованиям, стандартам или другим документам на изготовление продукции;
- d. выполнение требований покупателя о высоком качестве и низкой цене.

#### **Задание 9 (ПК-4)**

Какой метод анализа ценообразования на рынке основан на использовании опыта специалистов, обладающих большим профессиональным и практическим опытом

- a. статистический
- b. аналитический
- c. экспертный
- d. индексный

#### **Задание 10 (ПК-4)**

Какой метод анализа ценообразования на рынке состоит в определении общей тенденции изменения конъюнктуры рынка определенных видов ценных бумаг

- a. статистический
- b. аналитический
- c. экспертный
- d. индексный

#### **Задание 11 (ПК-4)**

Какой метод анализа ценообразования на рынке представляет собой детальный анализ конъюнктуры рынка, познание внутренних связей и зависимостей явлений с целью определения прогрессивных тенденций развития и возможностей совершенствования

**Задание 12 (ПК-4)**

Какой метод анализа ценообразования на рынке базируется на статистическом анализе с использованием средних величин, индексов, дисперсии (абсолютного отклонения от средних величин), вариации (относительного отклонения от средних величин), применении корреляционного и регрессионного анализа

**Задание 13 (ПК-4)**

Какие факторы, влияющие на уровень цен, связаны с наличием государственного регулирования оборота определенных видов товаров, санкции на импорт и экспорт

**Задание 14 (ПК-4)**

Какие факторы, влияющие на уровень цен, связаны с воспринимаемой покупателем ценностью, престижностью, полезностью, востребованностью, дизайном, эксплуатационными характеристиками

**Задание 15 (ПК-4)**

Какие факторы, влияющие на уровень цен, связаны с фазой экономического цикла, уровнем инфляции в стране, состоянием экономики и совокупного спроса

**Задание 16 (ПК-1)**

Представьте характеристику документов в области стандартизации. Приведите пример использования.

Категория стандарта	Объект стандартизации	Сфера действия стандарта	Орган, утверждающий стандарт	Обозначения
Национальный стандарт (ГОСТ)				
Стандарты организаций (СТО)				
Правила и рекомендации (ПиР)				
Технический регламент				
Технические условия				

**Задание 17 (ПК-1)**

Охарактеризуйте назначение и область применения стандартов серии ИСО 9000. Приведите пример использования

№ стандарта	Название стандарта	Назначение	Область применения
ИСО 9000:2015			
ИСО 9001:2015			
ИСО 9004:2018			
ИСО 14001:2015			
ИСО 45001:2018			

**Задание 18 (ПК-1)**

КСУКП – это (расшифровка)

**Задание 19 (ПК-1)**

часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества – это

**Задание 20 (ПК-1)**

организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания – это принцип...

**Приложение 6  
к рабочей программе**

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

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры  
экономики предприятий

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ  
по дисциплине**

**Моделирование делового совершенства организации**

## Организация самостоятельной работы

Прежде чем приступить к выполнению контрольных заданий, необходимо внимательно ознакомиться с методическими рекомендациями.

Во-первых, следует определить вариант работы, по начальной букве фамилии. Замена одного варианта другим возможна только в исключительных случаях с разрешения преподавателя, читающего дисциплину.

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

Во-вторых, обратить внимание, что контрольные задания состоят из двух частей – теоретической и практической.

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

Слово «реферат» происходит от латинского термина «реферрет», означающего «сообщать», «докладывать». *Реферат* – краткое изложение научной и специальной литературы по определенной проблеме или анализ источников.

Работа над рефератом направлена на:

- систематизацию знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы по конкретной проблеме;
- формирование навыков работы с информационными источниками, умение обобщать информацию по конкретной теме;
- выработку умения критически анализировать исследуемую проблему, делать самостоятельные выводы и аргументированно обосновывать свою точку зрения;
- развитие способностей к экономическому мышлению;
- формирование навыков оформления в письменном виде информацию аналитического и обзорного характера по профессиональной тематике;
- подготовку к написанию курсовых и дипломных работ по специальности.

Общие требования, предъявляемые к реферату:

- реферат должен представлять собой самостоятельную разработку актуальной проблемы по изучаемой дисциплине;
- основой реферата должны служить современные научные публикации, нормативные материалы по соответствующей проблематике;

- база источников исследования формируется на основе монографий, научных статей, справочно-информационного материала;
- план и материалы должны раскрывать актуальность выбранной темы;
- содержание раскрываемых вопросов должно сопровождаться ссылками на источники, использованные автором, которые прилагаются в конце работы.

**Структура реферата должна иметь следующий вид:**

1. Титульный лист
2. Содержание – план
3. Введение
4. Задание 1, 2, 3
5. Заключение
6. Список использованных источников
7. Приложения

Работа над рефератом выполняется в определенной последовательности и включать в себя следующие этапы:

- а) выбор темы;
- б) консультация научного руководителя;
- в) подготовка плана реферата;
- г) работа с источниками, сбор материала;
- д) обработка собранного материала;
- е) написание текста реферата;
- ж) оформление рукописи и представление ее научному руководителю;
- з) защита реферата

В процессе работы над рефератом желательно получить консультацию у преподавателя по вопросам подбора и изучения литературы по теме, а также уточнения плана реферата и определения основных аспектов изложения содержания исследуемой темы.

При *выборе* темы реферата обратите внимание на приведенный в каждой теме *план*, который включает обязательные для рассмотрения вопросы, отражающие основное содержание темы. Кроме основных вопросов темы, реферат должен включать введение и заключение.

Во *введении* следует показать значение избранной темы, ее роль в раскрытии изучаемой сферы экономических отношений, *актуальность* и практическую значимость освещаемых положений. Важно отметить также степень изученности темы в экономической литературе, указать на дискуссионные вопросы (если такие имеются), сформулировать *цель* и *задачу* работы.

*Основная часть имеет 2-3 главы*, примерно равных по объему. В них раскрывается поставленная проблема, при соблюдении логики в переходе от одного вопроса к другому и четкости завершающих их выводов. При использовании документов, цифр или фактов необходимо обязательно давать ссылку на источник данной информации. При оформлении реферата применяют таблицы и графики, которые должны сопровождаться анализом.

*Одна из глав или параграф (или часть материала) должны рассматривать общую проблематику реферата на примере российской (мировой, региональной) экономики в текущих условиях развития страны. Статистические данные не должны превышать трехлетний период (за исключением исторических обзоров).*

В **заклучении** (1-2 стр.) следует четко сформулировать основные **выводы** по теме, при этом выводы должны быть самостоятельными, изложены кратко и органически вытекать из содержания работы.

*Сбор материала* – наиболее ответственный этап работы над рефератом. Необходимо изучить рекомендуемую литературу, а также подобранные самостоятельно источники информации по изучаемой проблеме, в частности новые законодательные и нормативные документы

Литературу следует искать в вузовской, городской или областной библиотеке, отдавая предпочтение именно наиболее содержательным фондам. Рекомендуется использовать научные монографии и сборники, хрестоматии, статьи в научных и публицистических журналах, тематические выставки и обзоры. В части научных журналов рекомендуется воспользоваться материалами из журналов «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества», «Партнеры и конкуренты», «Мир измерений», «Европейское качество». В настоящее время часть необходимой информации можно получить в Интернете, через доступ к фондам центральных библиотек.

*Обработка собранного материала* включает упорядочение материала в соответствии с планом реферата, освобождение от ненужных, второстепенных вопросов. Особое значение имеет обработка статистического материала. При обработке расширяются, углубляются знания в области рассматриваемой проблемы, что позволяет сформировать собственную точку зрения по исследуемой теме.

*Написание текста по результатам исследований* – особо сложная часть работы над рефератом. Качество ее выполнения во многом определяется уровнем проведения предыдущих этапов работы. Как известно, чтобы научиться хорошо писать, надо научиться хорошо думать, а для этого, в свою очередь, надо отлично знать материал, глубоко изучить данную проблему. Работа должна быть написана литературным языком, грамотно и аккуратно. Таким образом, текст реферата пишется после серьезного осмысления и обобщения полученной информации, при наличии сформированного личного подхода к вопросам темы, но с учетом имеющихся авторитетных точек зрения.

*Требования к теоретической части:*

1. Тема должны быть раскрыта на основе изучения первоисточника и дополнительной литературы (не менее 2-3- статей из периодической литературы), недопустимо дословное переписывание текста учебных пособий;

2. В работе должны содержаться элементы научного творчества, теоретические положения следует освещать в связи с практикой;

3. В работе необходимо провести анализ фактов (цифр), сопоставить данные, взятые из различных источников, выявить тенденции в развитии экономических процессов, при необходимости составить диаграммы и таблицы;

4. Текст, следует излагать в соответствии с планом реферата;

5. Необходимо правильно оформить сноски, ссылки, список используемой литературы.

**Критерии оценки реферата:**

а) в теоретической части: острота постановки вопросов, уровень владения теорией вопроса, новизна материалов, наличие фактического материала, связь с практикой, (наличие введения и заключения, формулировка выводов);

б) правильность и точность формулировок.

в) логика и стиль изложения;

г) самостоятельность в подходах и выводах;

д) количество используемых источников;

е) оформление реферата.

*Получив проверенный реферат, необходимо ознакомиться с замечаниями, проанализировать ошибки, устранить недостатки, отмеченные преподавателем в рецензии, и перед экзаменом защитить его.*

Реферат, выполненный небрежно или не по соответствующей теме, возвращается без проверки.

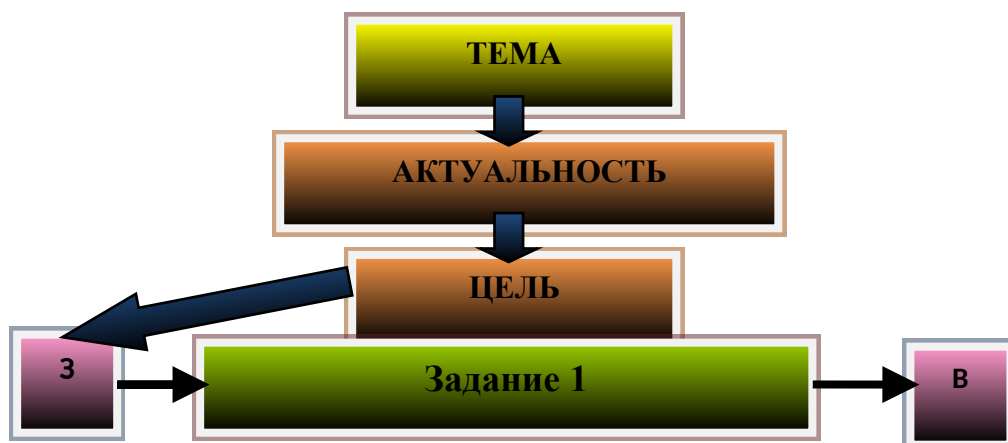
**Практическая часть** нацелена на закрепление пройденного материала и состоит из 2 заданий.

*Первое задание* – вопросы в виде теста. При выполнении задания вопросы теста с ответами надо переписать, а потом подчеркнуть правильный вариант ответа.

*Второе задание* – сопоставительный анализ. Результаты анализа заносятся в предложенную таблицу.

По качеству контрольной работы преподаватель судит о том, как усвоены основные вопросы изучаемых тем, какие пробелы имеются в знаниях и в какой помощи нуждается студент. Сделанные по тексту контрольной работы замечания и пожелания должны быть учтены в процессе изучения дисциплины.

**Логическая схема контрольной (самостоятельной) работы**





### Требования по оформлению

Контрольная работа выполняется на бумажном носителе формата А4 в одном экземпляре компьютерным способом на одной стороне листа.

При написании (печатании) текста необходимо соблюдать следующие требования по оформлению:

1. Размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм;
2. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14 pt,
3. Интервал – 1,5. Рамки, ограничивающие текст, не вычерчиваются.
4. Абзацный отступ – 1,25. Выравнивание по ширине
5. Нумерация страниц – внизу, по центру.
6. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке и должен включать не 5-6 наименований.

При выполнении работы необходимо соблюдать равномерную плотность и четкость изображения. Не допускаются подчеркивание и цветное оформление заголовков, фраз и слов. В печатном тексте вписывание слов, фраз, формул, знаков допускается только черным цветом (чернилами, тушью, пастой). Объем работы не должен превышать 20-25 страниц. Минимальный объем – 18-20 страниц.

В целом *Реферат* оформляется в соответствии с «Положением о требованиях к оформлению рефератов, отчетов по практике, контрольных, курсовых, дипломных работ и магистерских диссертаций», размещенных на сайте кафедры «Экономика предприятий» - <http://econopr.usue.ru/> в разделе «Курсовые и дипломы»

Титульный лист оформляется в соответствии с образцом (см. приложение 1).

### Образец оформления использованных источников:

**Монография:**

1. Долан Э.Дж. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика. – СПб., 1994. – 437 с.

***Образец оформления научной статьи в списке источников***

1. Ракзиашвили А. Современная банковская система циклического развития рыночной экономики // Вопросы экономики. – 2014.– № 6. – С.23 – 27. [Электронный ресурс] – электронные данные. – Режим доступа: [http://www.vokrugeta.ru/encyclopedia/index.php?tile=%D0%9E%1%D0%B0\\_\\_](http://www.vokrugeta.ru/encyclopedia/index.php?tile=%D0%9E%1%D0%B0__)

***Если используется Интернет-ресурс:***

2. Герасимов, Б. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=503665>

***Если официальный сайт то указать ФИО автора, название и вид самого материала (аналитическая записка, отчет, постановление и т.д.)***

3. <http://economy.gov.ru> - Официальный сайт Министерства экономического развития Информация о результатах оценки программ инновационного развития компаний с государственным участием группы 2 [Электронный ресурс] – электронные данные. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depino/2016161210>

***Газета:***

3. Кудрин А.А. Особенности стратегического планирования в условиях мирового кризиса // Коммерсант. – 2017. – 17 января. - Режим доступа: <http://www.vokrugeta.ru/encyclopedia/index.php?tile=%D0%9E%1%D0%B0>

***Статья из сборник научных статей по конференции:***

4. Савицкий Г.В., Тимошенко Г.А. Продовольственная безопасность и предстоящее вступление России во Всемирную торговую организацию // Аграрное развитие и продовольственная безопасность России в XVIII – XX веках: сборник статей. – Оренбург, 2016. – С. 324 – 329. - Режим доступа: <http://www.vokrugeta.ru/encyclopedia/index.php?tile=%D0%9E%1%D0%B0>

***Нормативно-правовые акты:***

1.О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 г. N 679. - Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

***Реферат, выполненный небрежно, где оформление не соответствует требованиям или не по соответствующей теме, возвращается на доработку без проверки***

## **ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

### **Вариант № 1**

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Эволюция и многоаспектность категории «качество»

***План***

1. Эволюция подходов и многоаспектность категории «качество».
2. Современные подходы к определению и содержанию категории «качество».

3. Пирамида качества и характеристика ее уровней.

*Рекомендации.* При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть базовые определения и категории, описывающие понятие «качество», в соответствии международным стандартом ИСО 9000:2005 «Основные положения. Словарь» такие как: градация, требования (внутренние, внешние), возможности, удовлетворенность потребителей. Обозначить качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Определить объекты управления качеством и дать им характеристику. Описать схему «создания качества» и характеристику этапов. Рассмотреть состояние и цели развития в области качества отечественных производителей.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1 Реализация функции планирования заключается в**

- а) разработке политики в области качества;
- б) разработке системы показателей качества;
- в) определении необходимых ресурсов для достижения целей;
- г) все ответы верны.

**2.2 Осуществление требований к качеству в образце продукции реализуется на этапе:**

- а) маркетинговых исследований;
- б) производства продукции;
- в) проектирования продукции;
- г) обращения и эксплуатации продукции.

**2.3. На предприятии функции отдела проектирования заключаются в:**

- а) определение потребности в продукции;
- б) определять требования потребителей;
- в) обеспечивать перевод запросов потребителей на язык технических требований;
- г) все ответы верны.

**2.4. Экономичность, эстетичность, безопасность, удобство - это требования потребителя:**

- а) при проектировании продукции;
- б) при производстве продукции;
- в) к качеству продукции;
- г) все ответы верны.

**Задание 3.** В таблицу 1 вписать различия стандартов ИСО 9001:2015 ИСО 9004:2010.

Таблица 1- Особенности стандартов ИСО 9001:2015 ИСО 9004:2010

Положения стандартов ИСО 9001:2015	Положения стандартов ИСО 9004:2010

## Вариант № 2

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Качество как объект управления».

**План**

1. Управление качеством: понятие, цели и задачи.
2. Принципы, функции, методы управления качеством
3. Системный подход к управлению качеством

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть базовые определения и категории, описывающие понятие «управление качеством», в соответствие международным стандартом ИСО 9000:2005 «Основные положения. Словарь». Описать принципы менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000-2005. Обозначить цель, задачи, функции и методы управления качеством, содержание элементов системы управления качеством: политика в области качества, планирование, контроль, обеспечение, улучшение качества. Обозначить роль и состав подразделений системы качества. Место управления качеством в системе общего менеджмента.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1 Функции отдела маркетинга на предприятии (фирме) заключаются в:**

- а) определение потребности в продукции;
- б) определять требования потребителей;
- в) обеспечивать перевод запросов потребителей на язык технических требований;
- г) все ответы верны.

**2.2 Планирование повышения качества продукции должно быть основано:**

- а) на анализе отзывов потребителей;
- б) на данных научно-технической информации;
- в) на анализе патентных материалов;
- г) на проработке договоров с заказчиками;
- д) на тщательном изучение спроса на продукцию;
- е) все ответы верны.

**2.3 В модели «Петля качества» идентификация всех видов продукции, особенно продукции с ограниченным сроком хранения осуществляется на:**

- а) на этапе маркетинга;
- б) на этапе закупок;
- в) на этапе транспортировки;
- г) на этапе упаковки.

**2.4 Экономическая оценка уровня качества продукции заключается:**

- а) в определении интегрального показателя оценки качества продукции;
- б) в определении экономического эффекта (результаты минус затраты);
- в) в установлении технического уровня качества продукции.

**Задание 3.** В таблице 2 укажите современные принципы и функции менеджмента качества и их характеристики.

Таблица 2 – Современные принципы менеджмента качества

	Название принципа	Содержание принципа	Функции менеджмента	Содержание
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Модель СМК на основе стандарта ISO 14001:2015 ».

**План**

1. Модель стандарта ISO 14001:2015: сущность и назначение. История возникновения стандарта.

2. ISO 14001:2015: основные требования, предъявляемые к организации. Роль и значение стандарта

3. Проблемы внедрения ISO 14001:2015 на отечественных предприятиях

***Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие стандарт ISO 14001. Описать основные принципы и элементы модели, такие как: планирование, действие, воздействие,, концепция непрерывного улучшения, преимущества, оценка соответствия. Область применения стандарта, проблемы внедрения. Роль и значение в совершенствовании деятельности организации. В тексте необходимо привести модель ISO 14001 в виде рисунка.*

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа

**2.1 Цель проведение аудита СМК в организации –**

- а) получение международного сертификата;
- б) занесение организации в международ. регистр;
- в) выявление возможностей улучшение СМК;
- г) выявление слабых и сильных сторон СМК;
- д) выявления соответствия процесса поставщика контрактным условиям;
- е) все ответы верны.

**2.2 Модель стандарта ISO 14001:2015 подходит для**

- а) крупных компаний;
- б) компаний с высокими рисками;
- в) производственных компаний;
- г) производителей уникального оборудования;
- д) всех отраслевых секторов;
- е) все ответы верны

**2.3 Перечислите ключевые слова, характеризующие стандарт ISO 14001:2015.**

**2.4. Выгоды от внедрения стандарта ИСО 14001:2015 заключаются в**

- а) улучшение образа и имиджа фирмы;
- б) минимизации рисков от несчастных случаев;
- в) экономии энергии и ресурсов, направляемых на природоохранные мероприятия.

**Задание 3.** В таблице 3 укажите названия и отличительные особенности стандартов серии ИСО 9000

Таблица 3 - Отличительные особенности стандартов серии ИСО 9000

№ стандарта	Название стандарта	Назначение и область применения	Отличительные особенности
ИСО 9000:2005			
ИСО 9001:2015			
ИСО 9004:2010			
ИСО 14001:2015			
ОHSAS18001:2007			



СБТ – система бездефектного труда					
КАНАРСПИ – качество, надежность, ресурс с первых изделий					
НОРМ – научная организация работ по повышению моторесурса двигателей					
КСУКП – комплексная система управления качеством продукции					

### Вариант № 5

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «*Модели национальных премии качества как метод самооценки и совершенствования качества деятельности организации*».

#### **План**

1. Национальная премия Японии за качество им. Э.Деминга.
2. Национальная премия за качество США им. М.Болдриджа.
3. Европейская премия по качеству (Модель делового совершенства)
4. По схеме, представленной в таблице 5, проведите сравнительный анализ моделей премий в области качества.

Таблица 5- Сравнение моделей премий в области качества

	Положение	Премия им. Э.Деминга	Премия им. М.Болдриджа	Европейская модель – делового совершенства
1	Цели учреждения премии			
2	Категории участников			
3	Основные критерии			
4	Условия участия			
5	Механизм проведения самооценки			
6	Результаты самооценки			

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие модели национальных премии качества как метод самооценки и совершенствования качества деятельности организации». Раскрыть содержание критериев моделей и моделей самооценки. Охарактеризовать основные условия участия в конкурсе, включая номинации, основные этапы проведения конкурса. Обозначьте важнейшие цели учреждения национальных моделей премий качества. Отрадите сущность процедуры оценки претендентов на премии. В тексте необходимо привести модель национальных премий качества в виде рисунка или схемы

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

2.1. Цель стандартизации – это:

- а) содействие соблюдению требований технических регламентов;
- б) рациональное использование ресурсов;
- в) повышение конкурентоспособности продукции;
- г) техническая и информационная совместимость стандартов;
- д) все ответы верны.

**2.2. Техническое регулирование – это правовое регулирование отношений:**

- а) в области установления обязательных требований к продукции;
- б) в области применения и исполнения обязательных требований к продукции;
- в) в области оценки соответствия предъявляемым требованиям;
- г) все ответы верны.

**2.3. Продукция, прошедшая сертификацию, обозначается:**

- а) знаком качества;
- б) знаком соответствия;
- в) знаком предприятия.

**2.4. Каким государственным органом оформляется сертификация продукции, работ и услуг?**

- а) Госстандартом РФ;
- б) испытательными лабораториями;
- в) органами по сертификации;
- г) Росстандартом РФ.

**Задание 3.** Составить цепочку (пирамиду) внутрифирменной иерархии качества и охарактеризовать каждый уровень в соответствии с таблицей 6.

Таблица 6- Характеристика уровней «пирамиды качества»

Уровень иерархии	Объект управления	Компоненты объекта управления	Базовый механизм управления качеством	Форма общественного признания

:

**Вариант № 6**

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Методы и показатели оценки уровня качества продукции (услуг и работ)».

План.

1. Оценка уровня качества продукции и услуг: сущность и содержание.
2. Показатели качества продукции (услуг) и их классификация: сущность и характеристика.
3. Методы и средства квалиметрии: сущность и характеристика.

***Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие показатели и методы оценки уровня качества такие как, «оценка качества», «градация качества», «уровень качества», «мера качества», «относительное качество». Раскрыть цели, задачи, принципы квалиметрии». Рассмотреть виды и объекты квалиметрии и раскрыть их сущность. Описать единичные показатели качества и методы квалиметрии (объективные методы квалиметрии: измерительный, регистрационный, статистический, расчетный и опытный. Эвристические методы квалиметрии: органолептический, экспертный, социологический. Интегральные методы: комбинированный, дифференциальный, комплексный) и показать их значение для оценки качества продукции (услуг).*

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1. Экономичность, эстетичность, безопасность, удобство – это требования потребителя:**

- а) при проектировании продукции;                      б) к качеству продукции;  
в) при производстве продукции;                      г) при реализации продукции.

**2.2. Система контроля качества продукции – это:**

- а) оценка уровня качества на соответствие требованиям потребителей;  
б) сбор информации о неисправностях и ошибках при производстве продукции;  
в) действия по обнаружению дефектной продукции и изъятию ее из производства.

**2.3. Политика в области управления качеством является:**

- а) составным элементом общей политики предприятия;  
б) обособленной внутрифирменной деятельностью;  
в) элементом вмешательства государства в деятельность предприятия.

**2.4. Первый этап жизненного цикла продукции – это:**

- а) этап проектирования продукции;                      б) этап разработки продукции;  
в) этап маркетинга продукции;                      г) этап производства продукции.

**Задание 3.** В табличной форме охарактеризуйте этапы проведения декларирования соответствия

Таблица 6- Этапы проведения декларирования соответствия

№ п/п	Наименование этапа	Содержание этапа
1	Отбор образцов	
2	Испытание образцов	
3	Оформление протокола испытаний и других собственных доказательств	
4	Получение доказательств третьей стороной	
5	Подтверждение соответствия в форме декларации	
6	Регистрации декларации соответствия	

### **Вариант № 7**

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Модель СМК на основе стандарта ISO 9001:2015 ».

#### **План**

4. Модель стандарта ISO 9001:2015: сущность и назначение. История возникновения стандарта.

5. ISO 9001:2015: основные требования, предъявляемые к организации. Роль и значение стандарта

6. Проблемы внедрения ISO 9001:2015 на отечественных предприятиях

***Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие стандарт ISO 9001. Описать основные принципы и элементы модели, такие как: ответственность руководства, Менеджмент ресурсов, измерение, анализ, улучшение, процессы жизненного цикла продукции, оценка соответствия. Область применения стандарта, проблемы внедрения. Роль и значение в*

совершенствовании деятельности организации. В тексте необходимо привести модель ISO 9001 в виде рисунка.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1. Действия при создании, эксплуатации и потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества – это:**

- а) управление качеством; б) система качества;  
в) политика предприятия в области качества; г) обеспечение качества.

**2.2. Организация, применяющая концепцию TQM, ориентируется на:**

- а) потребности отдельных потребителей; б) рынок в целом;  
в) отдельные сегменты рынка; г) все вместе.

**2.3. Осуществление требований к качеству в образце продукции реализуется на этапе:**

- а) маркетинговых исследований; б) производства продукции;  
в) проектирования продукции; г) обращения и эксплуатации продукции.

**2.4. Круг качества – это:**

- а) добровольное объединение работников; б) группа контроля;  
в) структурное подразделение японского предприятия;  
г) рабочие бригады.

**Задание 3.** В табличной форме охарактеризуйте документы в области стандартизации.

Таблица 7 – Характеристика категорий стандартов

Категория стандарта	Объект стандартизации	Сфера действия стандарта	Орган, утверждающий стандарт	Обозначения
Национальный стандарт (ГОСТ)				
Стандарты организаций (СТО)				
Правила и рекомендации (ПиР)				
Технический регламент				

### Вариант № 8

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Зарубежные модели управления качеством».

#### **План**

1. Модель «Цикл Деминга»: концепция модели и характеристика ее элементов

2. Модель Д. Джурана «Спираль качества»: концепция модели и характеристика ее элементов

3. Модель Ф.Кросби «Ноль дефектов»: назначение и область применения.

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие зарубежные модели управления качеством. Описать цель, задачи, основные принципы и дать характеристику элементам моделей. Обозначить область применения, роль и значение в управлении качеством организации. В тексте необходимо привести модели в виде рисунка. Сравните модели Джурана, Деминга, Кросби. Выявить основные отличия и сходства. В тексте необходимо привести модель в виде рисунка или схем.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1. При оценке качества разнородной продукции применяют:**

- а) комплексные обобщенные показатели;
- б) комплексные интегральные показатели;
- в) комплексные индексные показатели;
- г) обобщающие показатели.

**2.2 . Сущность экономической оценки уровня качества продукции заключается:**

- а) в установлении технического уровня качества продукции;
- б) в определении экономического эффекта (результаты минус затраты);
- в) в определении интегрального показателя оценки качества продукции.

**2.3. Статистический метод, позволяющий определить частоту наступления события:**

- а) мозговая атака;
- б) контрольная карта;
- в) контрольный листок;
- г) схема процесса.

**2.4. При исследовании и выявлении всех возможных причин и проблем качества продукции применяют:**

- а) гистограммы;
- б) диаграммы Исикавы;
- в) диаграммы Парето.

**Задание 3.** Сравните и представьте в табличной форме содержание одного из разделов (по Вашему выбору) 4-8 соответственно в стандартах ИСО 9001:2015 и ИСО 9004:2010. Выделите особенности.

Таблица 8 - различия стандартов ИСО 9000 и ИСО 9004:2009

Требования стандарта ИСО 9001:2015	Рекомендации стандарта ИСО 9004:2010
Особенности	

## Вариант № 9

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Стандартизация как инструмент обеспечения качества деятельности организации».

### **План**

1. Общая характеристика системы и этапы ее реформирования.
2. Стандартизация: цели, принципы и функции.
3. Понятие документов в области стандартизации и их характеристика.

Виды национальных стандартов и их характеристика.

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие стандартизацию как вид деятельности по обеспечению качества продукции и услуг. Описать цель, задачи, основные принципы и дать характеристику документам (национальные стандарты, стандарты

организаций, правила и рекомендации, Своды Правил, технический регламент) в области стандартизации используемым предприятиями и организациями в настоящее время. Обозначить область применения каждой категории стандарта. Обозначить роль и значение в управлении качеством организации. Выявить отличия требований предъявляемых в технических регламентах и документах по стандартизации.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1. Основная цель деятельности кружков качества:**

- а) проведение причинно-следственного анализа;
- б) укрепление связей между сотрудниками;
- в) самообучение членов кружков;
- г) проведение мероприятий по сокращению затрат;
- д) все ответы верны.

**2.2. Цель Европейского фонда управления качеством:**

- а) удовлетворение потребностей клиентов;
- б) удовлетворение интересов персонала;
- в) удовлетворение интересов поставщиков;
- г) все ответы верны.

**2.3. Чей подход в области обеспечения качества предусматривал вовлеченность персонала в процедуры, обеспечивающие высокое качество?**

- а) Э. Деминга; б) Ф. Кросби; в) Д. Джурана; г) А. Файгенбаума.

**2.4. Целью какой отечественной системы УК было увеличение надежности и долговечности выпускаемых двигателей?**

- а) КАНАРСПИ; б) НОРМ; в) БИП; г) КСУКП.

**Задание 3.** Составить цепочку (пирамиду) внутрифирменной иерархии качества и охарактеризовать каждый уровень в соответствии с таблицей 9.

Таблица 9 – Характеристика уровней «Пирамиды качества»

Уровень иерархии	Объект управления	Компоненты объекта управления	Базовый механизм управления качеством	Форма общественного признания

### Вариант № 10

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Техническое регулирование в обеспечении качества организации»

План

1. Техническое регулирование: сущность и содержание.
2. Основные принципы технического регулирования
3. Технические регламенты: цели, виды, структура и их характеристика.

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие техническое регулирование как вид деятельности по обеспечению качества продукции и услуг. Описать цель, задачи,

основные принципы и дать характеристику видам и принципам технических регламентов используемым предприятиями и организациями в настоящее время. Описать сущность и содержание обязательных требований по исполнению, изготовлению и обращению продукции, услуг и процессов. Обозначить роль и значение в управлении качеством организации. Выявить отличия требований предъявляемых в технических регламентах и документах по стандартизации. Раскрыть особенности технического регулирования в Таможенном Союзе.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

- 2.1. Удовлетворенность потребителей качеством продукции можно оценить:  
 а) количеством жалоб или рекламаций; б) долей постоянных потребителей;  
 в) отношением к сервису; г) отношением к фирме;  
 д) всем вместе.
- 2.2. Документ, излагающий политику в области качества, называется:  
 а) стратегический план; б) руководство по качеству;  
 в) стандарт серии ИСО 9000; г) ГОСТ Р 1.5-92.
- 2.3. Российская премия качества ориентирована на:  
 а) оценку стандартизации и стабильности процессов;  
 б) совершенствование внутрифирменной деятельности;  
 в) достижение запланированного уровня качества.
- 2.4. Что не учитывалось в СССР при разработке систем качества продукции?  
 а) требования потребителей; б) мировой опыт; в) собственный опыт.

**Задание 3.** В таблице 10 укажите основные черты японского, американского и европейского опыта управления качеством.

Таблица 10 – Особенности зарубежных подходов к управлению качеством

В Европе	В США	В Японии

## Вариант № 11

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Сертификация как процедура подтверждения соответствия».

План

1. Сертификация: цели, задачи, принципы.
2. Формы сертификации и их характеристика.
3. Схемы обязательной сертификации.
4. Порядок проведения сертификации.

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие сертификацию как вид деятельности по обеспечению качества продукции и услуг. Описать цель, задачи, основные принципы и дать характеристику формам и схемам сертификации, используемым предприятиями и организациями в настоящее время. Описать сущность и содержание обязательных требований по исполнению, изготовлению и обращению продукции, услуг и процессов. Раскрыть содержание документа - сертификат соответствия и знак соответствия. Обозначить роль и значение в управлении качеством организации.

**Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1. Отличительной особенностью стандартов ISO 9000 является то, что они устанавливают степень ответственности руководства организации за:**

- а) разработку политики в области УК;
- б) создание, внедрение и функционирование системы УК;
- в) своевременное повышение квалификации персонала;
- г) все вместе.

**2.2. Где возникло понятие «культура качества»?**

- а) в США;
- б) в Японии;
- в) в Европе.

**2.3. Показатели, используемые при проектировании рабочих мест?**

- а) показатели стандартизации;
- б) показатели унификации;
- в) эргономические показатели;
- г) эстетические показатели.

**2.4. Сущность экономической оценки уровня качества продукции заключается:**

- а) в установлении технического уровня качества продукции;
- б) в определении экономического эффекта (результаты минус затраты);
- в) в определении интегрального показателя оценки качества продукции.

### **Задание 3.**

**Практическое задание 1.2. Эволюция категории «качество».** Воспользуйтесь материалами основной и дополнительной литературы и заполните следующую таблицу.

Таблица 11 – Особенности этапов эволюции категории «качество»

Исторический период	Доминирующее определение категории «качество» в мире.	Поясните, какие причины привели к смене определения «качества»
1920-1950		
1950-1970		
1970-1980		
1980-1990		
1990-н.вр.		

Оцените:

1) какое из названных определений «качества» соответствует представлениям руководителей и специалистов Вашего предприятия;

2) какое определение в наибольшей мере отвечает современному состоянию российской национальной экономики.

## **Вариант № 12**

**Задание 1.** Подготовка реферата на тему «Декларирование соответствия как процедура подтверждения соответствия».

План

1. Декларирование соответствия: цели, задачи, принципы.
2. Формы декларирования соответствия сертификации и их характеристика и порядок проведения.
3. Схемы декларирования соответствия
4. Декларирования соответствия в рамках Таможенного Союза

**Рекомендации.** При изучении темы вопроса необходимо рассмотреть и раскрыть базовые определения и категории, описывающие декларирование соответствия как вид деятельности по обеспечению качества продукции и услуг. Описать цель, задачи, основные принципы и дать характеристику формам и схемам декларирования соответствия, используемым предприятиями и организациями в настоящее время. Описать сущность и содержание обязательных требований по исполнению,

изготовлению и обращению продукции, услуг и процессов. Раскрыть содержание документа – декларация соответствия и знак соответствия. Выявить особенности декларирования соответствия в рамках Таможенного Союза. Обозначить роль и значение в управлении качеством организации.

## **Задание 2.** Подчеркните правильный вариант ответа.

**2.1. Совокупность характеристик продукции, способной удовлетворять потребности в соответствии с назначением, – это:**

а) количество продукции; б) качество продукции; в) безопасность продукции.

**2.2. Планируемые и систематически выполняемые действия по обеспечения соответствия качества продукции предъявляемым требованиям – это:**

а) управление качеством продукции; б) обеспечение качества продукции;  
в) оценка качества продукции; г) создание качества продукции.

**2.3. Требования потребителя к качеству – это:**

а) экономичность и безопасность; б) экономичность и функциональность;  
в) эстетичность и удобство; г) все вместе.

**2.4. Как называется жизненный цикл продукции в соответствии с международными стандартами?**

а) «круг Деминга»; б) «Петля качества»;  
в) «круг качества»; г) спираль качества.

## **Задание 3.**

**Практическое задание 1.2. Эволюция категории «качество».** Воспользуйтесь материалами основной и дополнительной литературы и заполните следующую таблицу.

Таблица 11 – Особенности этапов эволюции категории «качество»

Исторический период	Доминирующее определение категории «качество» в мире.	Поясните, какие причины привели к смене определения «качества»
1920-1950		
1950-1970		
1970-1980		
1980-1990		
1990-н.вр.		

Оцените:

1) какое из названных определений «качества» соответствует представлениям руководителей и специалистов Вашего предприятия;

2) какое определение в наибольшей мере отвечает современному состоянию российской национальной экономики.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная литература**

1. **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, 2019. - 299 с. <http://znanium.com/go.php?id=1006756>

2. **Басовский, Л. Е.** Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд.,

перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 231 с. <http://znanium.com/go.php?id=1013988>

3. **Агарков, А. П.** Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация «бакалавр») / А. П. Агарков. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 208 с. <http://znanium.com/go.php?id=450883>

4. **Ли В.А.** Моделирование делового совершенства организации: учеб. пособ. /В.А, Ли, М-во науки и высшего образования Рос. Федерации Урал. Гос. экон. Ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. Гос. экон. Ун-та, 2020. – 124 с.

### **Дополнительная литература**

1. Герасимов, Б. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. - 304 с. <http://znanium.com/go.php?id=503665>

2. 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>

2. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ. (с изменениями на 20 июля 2017 г.) [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901836556>

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

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>

### **Законодательно-нормативные акты**

1. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ. (с изменениями на 20 июля 2017 г.) [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901836556>

2. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений» от 27.04.06 № 4871-1. (с изменениями на 13 июля 2013 г.) [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902107146>

3. Федеральный закон 22.12.92 № 67 «О защите прав потребителей». (с изменениями на 1 мая 2017 г.) [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9005388>

4. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) [Электронный текст]: Режим доступа: <http://base.garant.ru/71108018/#friends>

5. Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.09.2012 № 1762-р. [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902371448>

6. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>
7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2011. Система менеджмента качества. Общие положения и словарь». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://files.stroyinf.ru/Data2/1/4293792/4293792471.pdf>
8. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010>
9. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200134681>
10. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54934 – 2012 / OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200094433>
11. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200007424>
12. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 22004-2017 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Руководство по применению ИСО 22000» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200146128>
13. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р /ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200057636>
14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51672-2000. «Метрологическое обеспечение испытаний продукции для целей подтверждения соответствия. Основные положения». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200007258>
15. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2006 Информационная технология (ИТ). Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования» Основные положения». [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200058325>
16. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-26000-2012>
17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 31000-2010 «Менеджмент риска. Принципы и руководство» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200089640>
18. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 56532-2015 «Оценка соответствия. Рекомендации по принятию декларации о соответствии продукции установленным требованиям» [Электронный текст]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200122895>
19. РЕКОМЕНДАЦИИ «Методика менеджмента процессов в системе качества Р 50-601-46-2004 [Электронный текст]: Режим доступа: [http://www.infosait.ru/norma\\_doc/46/46912/](http://www.infosait.ru/norma_doc/46/46912/)
20. Постановление от 10.05.2000 № 26 «Об утверждении Правил по проведению сертификации в РФ» (Минюст N 2284 27.06.2000) (с изменениями на 5 июля 2002 года) [Электронный текст]: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=38151&fld=134&dst=100012\\_0&rnd=0.8710365533298986#011225780644477146](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=38151&fld=134&dst=100012_0&rnd=0.8710365533298986#011225780644477146)
21. Постановление Правительства РФ от 1.12.2009 г. № 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия

декларации о соответствии» . [Электронный текст]: Режим доступа: <http://www.qgc.ru/informations/newsgos/76/>

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

22. Официальный сайт по менеджменту качества [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://quality.eup.ru>
23. Информационно-справочный портал Поддержки систем управления качеством [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.quality.edu.ru>
24. Информационный портал по стандартизации [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://standard.gost.ru>
25. Официальный сайт Международной организации по стандартизации (ИСО) [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.iso.org/iso/ru>
26. Официальный сайт Министерство промышленности и торговли РФ (МинПромТорг России) [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.minpromtorg.gov.ru/>
27. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт РФ) [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.gost.ru>
28. Премия по качеству Правительства РФ [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://vniis.ru>
29. Официальный сайт журналов: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества», «Методы оценки соответствия», «Мир измерений», «Business Excellence» - [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://ria-stk.ru/>
30. Официальный сайт журналов «Вестник Федерального агентства», «Вестник технического регулирования», "Мир стандартов", «Стандартизация в России» издательства Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии - [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.interstandart.ru>
31. Официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК) [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://mirq.ucoz.ru>
32. Официальный сайт ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ"[Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.standards.ru>
33. Официальный сайт журнала ИСО 9000+ИСО 14000 [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.elopress.ru>
34. *Образовательный* портал «Социально-гуманитарное и политическое образование»[Электронный ресурс]. Режим доступа :<http://www.auditorium.ru>
38. *Образовательный* портал «Экономика, социология, менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа :<http://www.economics.edu.ru>
39. *Экономический* портал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.economics.ru>
40. *Министерство* экономического развития и торговли [Электронный ресурс]. Режим доступа :<http://www.economy.gov.ru>

## **ГЛОССАРИЙ**

**Качество** – это степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

**Характеристики качества** – способность изделия удовлетворять потребности потребителей.

**Требования к качеству** – выражение определенных потребностей или перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта.

**Продукция** – результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях.

**Услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

**Система качества** – совокупность организационной структуры, распределения полномочий и ответственности, методов, процедур, ресурсов, необходимых для установления, поддержания и совершенствования качества продукции.

**Управление качеством** – действия, осуществляемые при создании, эксплуатации и потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

**Обеспечение качества** – планируемые и систематически выполняемые действия по достижению соответствия качества продукции предъявляемым требованиям.

**Политика в области качества** – официально сформулированные и утвержденные высшим руководством основные цели и принципы деятельности в области качества.

**Планирование качества** – действия, направленные на установление целей в области качества и определяющие необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей.

**Система контроля качества** – совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции.

**Показатель качества продукции** – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

**Оценка качества** – это совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной продукции установленным требованиям.

**Контроль качества продукции** – контроль количественных и (или) качественных характеристик продукции.

**Испытания** – техническая операция, заключающаяся в определении одной или нескольких характеристик данной продукции, процесса или услуги в соответствии с установленной процедурой.

**Аккредитация лаборатории** – официальное признание того, что испытательная лаборатория правомочна осуществлять конкретные испытания или конкретные типы испытаний.

**Техническое регулирование** – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

**Технический регламент** – это документ, устанавливающий обязательные требования к объектам технического регулирования (продукции и процессам), имеющий статус Федерального Закона, Постановления Правительства или ратифицирован международным договором.

**Стандартизация** – деятельность по установлению правил и характеристик в целях добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг.

**Стандарт** – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, работ или оказания услуг.

**Национальный стандарт** – стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и доступный широкому кругу потребителей.

**Классификатор** – официальный документ, представляющий систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации.

**Основополагающий стандарт** – нормативный документ, имеющий широкую область распространения и содержащий общие положения для определенной области деятельности.

**Стандарт на продукцию (услугу)** – требования к группам однородной продукции (услуг) или конкретной продукции (услуге).

**Стандарты на работы (процессы)** – требования к выполнению различного рода работ на отдельных этапах жизненного цикла продукции для обеспечения их технического единства и оптимальности.

**Международная стандартизация** – совокупность организаций по стандартизации и продуктов их деятельности: стандартов, рекомендаций, технических отчетов и другой научно-технической продукции.

**Метрология** – наука об измерениях, методах, средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.

**Измерение** – совокупность операций по применению технического средства, хранящего единицу величины, обеспечивающих нахождение соотношения измеряемой величины с ее единицей в явном или неявном виде и получение значения этой величины.

**Единство измерений** – состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах величин, а погрешности измерений не выходят за установленные границы с заданной вероятностью.

**Эталон единицы величины** – средство измерений, предназначенное для воспроизведения и хранения единицы величины, кратных или дольных ее значений с целью передачи ее размера другим средствам измерений данной величины.

**Оценка соответствия** – прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

**Подтверждение соответствия** – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора.

**Форма подтверждения соответствия** – определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора.

**Сертификация** – форма осуществления органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора.

**Декларирование соответствия** – форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. В отличие от сертификации декларирование осуществляется первой стороной, как правило, изготовителем.

**Сертификат соответствия** – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора.

**Декларация о соответствии** – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

**Знак соответствия** – обозначение, служащее для информирования потребителя о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

**Знак обращения на рынке** – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

**Система сертификации** – совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Приложение 1.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВПО УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Кафедра «Экономики предприятий»**

### **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

Дисциплина: \_\_\_\_\_

Тема - вариант № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Институт Экономики  
Направление подготовки:  
080100.62 Экономика  
Профиль Экономика предприятий и  
организаций  
Кафедра «Экономика предприятий»  
Дата защиты \_\_\_\_\_

Исполнитель:

Группа:

Преподаватель:

Оценка \_\_\_\_\_

Екатеринбург  
20\_\_