

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.06.2026 08:42:24  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca164840163a5d4091cafed09

**Одобрена**

на заседании кафедры

09.12.2025 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Плиски О.В.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 2

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Основы обеспечения качества
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.т.н.	
Аббазова В.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 27.03.02 Управление качеством(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. №
---------	--

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выполнение требований ФГОС ВО и формирование компетенций, направленных на понимание системного представления об основополагающих понятиях в области качества; изучение концептуальных, организационных основ и методов обеспечения качества, а также на использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					3. е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч. зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовительных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Экзамен, Контрольная работа	180	20	8	12	151	5

### 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
О П К - 3 Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИД-1.ОПК-3 Знать: основные постулаты теорий, закономерности, постулаты и принципы в управлении качеством

<p>О П К - 3</p> <p>Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности</p>	<p>ИД-2.ОПК-3 Уметь: использовать фундаментальные знания в области управления качеством для решения базовых профессиональных задач совершенствования профессиональной деятельности</p>
	<p>ИД-3.ОПК-3 Иметь практический опыт: применения фундаментальных знаний в области управления качеством в профессиональной деятельности</p>

### 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Часов					Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
		Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)					
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия			
Семестр 3		17						
Тема 1.	Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Закономерности,	23,5	1		0,5	22		
Тема 2.	Фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования профессиональной деятельности. Теория и практика отечественного и зарубежного управления	24,5	0,5		2	22		
Тема 3.	Системы и системный подход к обеспечению качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством. Использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью	26	1		3	22		
Тема 4.	Семейство МС ИСО серии 9000 – взгляд на систему качества с точки зрения философии TQM. Роль их в обеспечении качества, тенденция	26	2		2	22		

Т е	Четыре аспекта	2 6	2	2	2	22
Т е м	Роль контро ля в	2 4	1	2	2	21
Т е м е	Эконом ически е	2 1 5	0	0,5	20	20

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

Ра зд	Ви д	Описани е	Критери и оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Те м ы 1-	Со бес ед ова	По каждой теме предусм	50 баллов
Те м	Те сти	Количес тво	24 балла
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
3 се ме ст р ( Эк )	Эк за ме на два ци теоретич еских воп рос а и одно ил тестовое задание	Билет включает в себя два теоретич еских вопроса и одно тестовое задание	<p style="text-align: center;">1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ обеспечения качества с приведением убедительных примеров - 30 баллов</p> <p style="text-align: center;">2 вопрос. Теоретические знания: полное понимание практики применения современных методов обеспечения качества - 50 баллов</p> <p style="text-align: center;">Тестовое задание. Правильность интерпретации результата - 20 баллов</p> <p style="text-align: center;">Итого: 100 баллов</p>

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

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

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Закономерности, постулаты и принципы в управлении качеством (ОПК-3)

Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики. Обеспечение качества.

Современный уровень и тенденции развития в области обеспечения качества. Государственная политика в области качества. Закономерности, постулаты и принципы в управлении качеством

Тема 2. Фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования профессиональной деятельности. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. Становление научных основ и основные постулаты теорий управления качеством (ОПК-3)

Вклад российских ученых в развитие теории и практики обеспечения и управления качеством. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики

Тема 3. Системы и системный подход к обеспечению качества. Стадии и этапы создания системы управления качеством. Использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности (ОПК-3)

Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества. Классификация и характеристика моделей систем качества.

Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством. Использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности. Гармонизация взглядов и подходов к обеспечению качества на основе МС ИСО серии 9000

Тема 4. Семейство МС ИСО серии 9000 – взгляд на систему качества с точки зрения философии TQM. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования (ОПК-3)

Сертификация как инструмент обеспечения качества. История создания и философия стандартов качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

МС ИСО 9001:2015 – ключевой стандарт, на соответствие требованиям которого сертифицируются системы качества предприятий. Характеристика разделов, содержащих требования к СМК. Принципиальные отличия новой версии стандартов от предыдущей. Методические рекомендации по совершенствованию всей деятельности организации, содержащиеся в МС ИСО 9004:2010

Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация (ОПК-3)

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

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

Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Содержание и виды входного контроля качества. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

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

Подходы к управлению качеством услуг

Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества (ОПК-3)  
Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистический контроль качества. Уровни дефектности. Планы и оперативные характеристики планов выборочного контроля. Роль службы технического контроля. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции. Оценка уровня качества продукции. Использование современных методов исследования, оценки и экспертизы товаров

Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000 (ОПК-3)  
Управление затратами на качество. Основные понятия о затратах на качество. Обзор исследований в области затрат на качество. Управление затратами. Модели затрат на качество. Классификация, учети анализ брака

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования профессиональной деятельности. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. Становление научных основ и основные постулаты теорий управления качеством (ОПК-3)

Практическая работа № 2. Основы и перспективы развития управления качеством

Цель работы: ознакомление с этапами развития, основоположниками и перспективами развития систем качества.

Вопросы для обсуждения

1. Какими положительными и отрицательными чертами характеризуется система управления качеством Форда-Тейлора?
2. Какие отечественные системы управления качеством вы знаете, чем они отличаются от зарубежных систем?
3. Чем отличается японская система качества от американской и российской систем качества?
4. Что явилось толчком к развитию всеобщего менеджмента качества?
5. Что нужно сделать, чтобы управление качеством стало национальной идеей?

Практическая работа № 3. Анализ понимания управления качеством и менеджмента качества

Цель: изучение основных форм и методов управления качеством в США, Японии, Европе и России для сопоставления идей менеджмента и управления качеством.

Тема 3. Системы и системный подход к обеспечению качества. Стадии и этапы создания системуправления качеством. Использование фундаментальных знаний для решения базовых задачуправления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональнойдеятельности (ОПК-3)

Практическая работа № 4. Основы менеджмента качества

Цель работы: изучение основ систем менеджмента качества (СМК).

Практическая работа № 5. «Петля качества»

Цель работы: изучение структуры «Петли качества» и ее элементов.

Рассматриваемые вопросы

1. Из каких элементов состоит «петля качества» в общем виде?
2. Какие элементы «петли качества» будут отсутствовать, если она проектируется для пищевыхпродуктов?
3. Возможен ли возврат от одного элемента «петли качества» к предыдущему элементу и покаким причинам?
4. По каким элементам возможна разработка матрицы распределения ответственности, кромеэлементов «петли качества»?

Практическая работа № 6. Разработка Политики и целей предприятия в области качества

Цель работы: Приобретение навыков для разработки: политики в области качества; характеристиккачества продукции и процессов; целей в области качества; методов измерения значенийхарактеристик (показателей); методов анализа достижения целей в области качества; мероприятийпо улучшению деятельности; предупреждающих и корректирующих мероприятий.

Практическая работа № 7. Карты процессов

Цель работы: изучение назначения и правил разработки карт процессов.

Рассматриваемые вопросы

1. Для чего предназначены карты процессов?
2. В какой последовательности строится карта процесса?
3. Какие элементы должна содержать карта процесса?
4. Какие правила и условные обозначения применяют для блок-схем процессов?

Практическая работа № 8. Оценка эффективности СМК

Тема 4. Семейство МС ИСО серии 9000 – взгляд на систему качества с точки зрения философииTQM. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования (ОПК-3)

Практическая работа № 9. Содержание и назначение ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системыменеджмента качества. Основные положения и словарь» и ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Требования»

Цель работы: изучение содержания стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджментакачества. Основные положения и словарь» и требований к системе менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Рассматриваемые вопросы

1. Из каких структурных элементов состоит стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015?
2. Для каких целей нужно выполнять требования к системе менеджмента качества согласноГОСТ Р ИСО 9001-2015?
3. Какие процедуры должна осуществлять организация для внедрения системы менеджментакачества?
4. Опишите общие требования к документированной информации.
5. Что означает требование: «Документированная информация, требуемая системойменеджмента качества и настоящим стандартом, должна находиться под управлением»?
6. Какие процедуры должны быть определены при планировании процессов жизненного циклапродукции?
7. С какой целью организация должна предпринимать корректирующие действия?

Практическая работа № 10. Внутренний аудит системы менеджмента качества

Цель работы: изучение содержания МС ИСО 9001-2015.

Необходимо провести анализ предложенных проблемных ситуаций

Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация (ОПК-3)

Тема 6. Четыре аспекта качества и их реализация

Практическая работа № 11. Реализация принципов системного управления качеством. Принцип –ориентация на потребителей

Цель работы: изучение принципа системного управления качеством «Ориентация на потребителей» и приобретение навыков его практической реализации.

Рассматриваемые вопросы

1. Поясните содержание первого принципа менеджмента качества.
2. Какие заинтересованные стороны существуют у организации?
3. Какие элементы стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 связаны с первым принципом менеджмента качества?

Практическая работа № 12. Взаимоотношения поставщиков и потребителей

Цель работы: приобрести навыки идентификации преимуществ, связанных с выбором «идеального» поставщика; научиться вычислять рейтинг поставщика.

Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества (ОПК-3)

Практическая работа № 13. Роль контроля в обеспечении качества продуктов и систем качества

Цель занятия: изучить стандартные процедуры выборочного контроля, приобрести навыки их использования в конкретных ситуациях.

Рассматриваемые вопросы (по ГОСТ Р 50779.70-99)

1. Цель выборочного контроля;
2. Преимущества выборочного приемочного контроля;
3. Сущность статистического отбора выборок, специального и сплошного контроля;
4. Сущность и преимущества контроля по альтернативному признаку;
5. Сущность и преимущества контроля по количественному признаку;
6. Понятия «партия», «выборка», «приемлемая» и «неприемлемая» партии;
7. Сущность контроля последовательных партий;
8. Сущность понятия - приемлемый уровень качества (AQL);
9. Понятие «среднее процесса» и его роль в обеспечении качества;
10. Понятие «предельное качество» (LQ);
11. Сущность нормального и усиленного контроля;
12. Сущность ослабленного контроля;
13. Правила переключения с одного вида контроля на другой;
14. Понятие «Среднее выходное качество»;
15. Приведите примеры понятий «несоответствие» и «несоответствующая единица продукции».

Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000 (ОПК-3)

Практическая работа № 14. Затраты на качество

Цель работы: изучение методов измерения затрат, связанных с качеством.

Выделить из представленных затрат: оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов

Тема 2. Фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования профессиональной деятельности. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством. Становление научных основ и основные постулаты теорий управления качеством (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическим занятиям № 2, 3 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам;
3. Ответы на контрольные вопросы и решение тестовых заданий учебного пособия (Плискин О. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие, Гл. 2);
4. Выполнение контрольной работы № 1 (Приложение 4)

Тема 3. Системы и системный подход к обеспечению качества. Стадии и этапы создания системы управления качеством. Использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическим занятиям № 4, 5, 6, 7, 8 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам;
3. Ответы на контрольные вопросы и решение тестовых заданий учебного пособия (Плискин О. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие, Гл. 3);
4. Подготовка к тестированию № 1 по темам дисциплины (Приложение 4). Тестовый опрос на лекции

Тема 4. Семейство МС ИСО серии 9000 – взгляд на систему качества с точки зрения философии TQM. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическим занятиям № 9, 10 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам;
3. Ответы на контрольные вопросы и решение тестовых заданий учебного пособия (Плискин О. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие, Гл. 4);
4. Выполнение домашней контрольной работы (Приложение 4)

Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическим занятиям № 11, 12 по вопросам. Защита отчетов по практическим работам;
3. Ответы на контрольные вопросы и решение тестовых заданий учебного пособия (Плискин О. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие, Гл. 5);
4. Подготовка к тестированию № 2 по темам дисциплины (Приложение 4). Тестовый опрос на лекции

Тема 6. Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическому занятию № 13 по вопросам. Защита отчета по практической работе;
3. Ответы на контрольные вопросы и решение тестовых заданий учебного пособия (Плискин О. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие, Гл. 6)

## Тема 7. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000 (ОПК-3)

1. Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическому занятию № 14 по вопросам. Защита отчета по практической работе;
3. Ответы на контрольные вопросы и решение тестовых заданий учебного пособия (Плискин О. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие, Гл. 7)

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

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

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося

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

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

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

### ***По заявлению студента***

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

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

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

Сайт библиотеки УрГЭУ

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

**Основная литература:**

1. Самсонова М.В. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 303 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1047172>
2. Басовский Л.Е., Протасьев В. Б. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 231 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1851438>
3. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 352 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2041753>
4. Рожков В.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2022. - 336 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2051470>
5. Горбашко Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 427 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/533378>

#### **Дополнительная литература:**

2. Плиска О. В. Основы обеспечения качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2016. - 175 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p487755.pdf>
3. Аверин А. В., Барт Т. В., Бука С. А., Григорьева В. В., Гунаре М. Л., Поздняков К. К., Аверин А. В. Управление качеством и интегрированные системы менеджмента: учебник для направлений бакалавриата "Экономика", "Менеджмент" и "Инноватика". - Москва: КноРус, 2020. - 357
4. Плиска Основы обеспечения качества. Курс лекций. Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2021. - 1 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202111/24.mp4>
5. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 224 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2127015>

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

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

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

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

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

## **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 экзамену

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

25. История создания и философия стандартов качества ИСО серии 9000.

26. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

27. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

28. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015. Использование фундаментальных знаний для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

33. Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков.

34. Обеспечение качества в процессе закупок. Содержание и виды входного контроля качества.

35. Обеспечение качества в процессе закупок. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

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

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

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

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

40. Структура и функции систем качества.

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

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

**Задание 1.** Дайте определение понятия «Класс качества» (ОПК-3)

**Задание 2.** Сформулируйте «Правило 10-кратных затрат» (ОПК-3)

**Задание 3.** Опишите структуру документации СМК (ОПК-3)

**Задание 4.** Перечислите системы менеджмента, которые могут входить в интегрированную систему менеджмента организации (ОПК-3)

**Задание 5.** Какие отечественные системы управления качеством вы знаете? (ОПК-3)

**Задание 6.** Назовите основные методы оценки возможностей поставщиков (ОПК-3)

**Задание 7.** Дайте определение контроля качества (ОПК-3)

**Тестовые задания:**

1. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством? (ОПК-3)

1. система качества
2. уровень качества
3. относительное качество
4. характеристика
5. процесс

2. На какой стадии формируется качество продукции? (ОПК-3)

1. заключения контракта на поставку
2. изготовления
3. сборки
4. контроля качества
5. проектирования

3. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции? (ОПК-3)

1. росту импорта товаров
2. снижению конкурентоспособности
3. увеличению золотого запаса
4. росту экспортных возможностей
5. эффективному использованию природных ресурсов

4. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества? (ОПК-3)

1. пять
2. семь
3. десять
4. двенадцать

5. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства? (ОПК-3)

1. технологичного;
2. дорогого;
3. менее трудоемкого;
4. пользующегося спросом;
5. на который разработана техническая документация.

6. *На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?* (ОПК-3)

1. совершенствование методов контроля;
2. разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;
3. предупреждение брака;
4. изменения методов наказания за допущенный брак;
5. совершенствование технологического режима.

7. *Для реализации принципа принятия решений, основанного на свидетельствах, используются:* (ОПК-3)

1. статистические методы;
2. цикл Деминга;
3. система Шинго;
4. benchmarking.

### **Примерные задания, которые будут включены в билеты для проведения промежуточной аттестации**

1. Что такое «Качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015? (ОПК-3)

2. Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов. (ОПК-3)

3. Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015. (ОПК-3)

4. Перечислите заинтересованные стороны в процветании организации. (ОПК-3)

5. Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи»? (ОПК-3)

6. В каких отраслях стандарты ИСО 9000 носят обязательный характер? (ОПК-3)

7. Какие стандарты являются поддерживающими вместе с серией стандартов ИСО 9000? (ОПК-3)

8. Назовите наиболее известные классификации затрат на качество. (ОПК-3)

9. Какими теоретическими положениями известен Э. Деминг? (ОПК-3)

10. Дайте определение политики в области качества. (ОПК-3)

11. Дайте определение системы менеджмента качества. (ОПК-3)

12. Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года. (ОПК-3)

13. Назовите ученых, внесших значительный вклад в развитие современной теории управления качеством. (ОПК-3)

- а) Тейлор, Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Исикава, Кросби и др.;
- б) Струве, Шато, Роберто, Блюм, Шварц и др.;
- в) Эйнштейн, Бор, Нансен, Лоренц, Максвелл и др.

14. Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, – это: (ОПК-3)

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

15. Не относится к основным процессам СМК по ИСО 9001:2015 процесс: (ОПК-3)

- а) ответственность руководства
- б) бенчмаркинг
- в) измерение, анализ и улучшение
- г) менеджмент ресурсов
- д) выпуск продукции

16. Затраты на качество – это: (ОПК-3)

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

17. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо: (ОПК-3)

- а) избавиться от нерадивых работников;
- б) провести корректировку всей системы управления компанией;
- в) ужесточить контроль всех процессов в компании.

18. Содержание понятия «Обеспечение качества»: (ОПК-3)

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

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

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

19. Корректирующее действие: (ОПК-3)

а) Действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или др. нежелательной ситуации;

б) Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

в) Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия.

20. Какова цель обучения персонала теоретическим основам управления качеством? (ОПК-3)

- а) повысить квалификацию персонала в соответствии с требованиями стандартов;
- б) обеспечить сознательное участие персонала в управлении качеством.

Приложение 6  
к рабочей программе

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

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры управления  
качеством и экспертизы товаров и услуг

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**  
**КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**  
по дисциплине  
**Основы обеспечения качества**

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» профиля подготовки «Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг» должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Основы обеспечения качества». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

Контрольная работа состоит из трех заданий:

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

2. Практическое задание: Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

3. Решение тестовых заданий.

Вариант выбирается по первой букве фамилии студента.

Выбор варианта задания

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

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

*Требования к теоретической части:*

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

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

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

- текст следует излагать в соответствии с планом;

- необходимо оформить ссылки, список используемой литературы.

**Практическая часть** состоит из:

- *Практического задания;*

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

### ***Требования к оформлению***

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

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

[Положение о требованиях к оформлению письменных работ обучающимися по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»](#)

## **ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### ***Вариант 1***

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Представление о качестве основано на:*

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

Укажите правильный ответ.

3.2. К гигиеническим показателям легкового автомобиля относятся:

- а) температура в салоне;
- б) вибрация в салоне;
- в) содержание CO<sub>2</sub> в выхлопных газах;
- г) уровень шума в салоне.

Укажите неправильный ответ.

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

- а) заранее знать, сколько времени потребуется на постановку новой продукции на производство;
- б) знать, сколько времени потребуется на выделение продукции на рынок;
- в) быть уверенным, что потребителю понравится предлагаемая совокупность свойств;

г) знать, как необходимо подготовить потребителя в положительному восприятию новой продукции.

Какой из ответов более вероятен?

3.4. *Организационная структура включает:*

- а) система субординации должностных лиц;
- б) мотивацию должностных лиц;
- в) должностные инструкции работников;
- г) схематическое изображение взаимоотношений.

Укажите неправильный ответ.

3.5. Рассмотрите суждения:

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

## ***Вариант 2***

### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Ценность продукции для производителя – это:*

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

Укажите правильный ответ.

3.2. Рассмотрите суждения:

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

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

- а) качество проекта таково, что обеспечивается соответствие свойств продукции требованиям потребителя;
- б) качество сырья, материал и комплектующих изделий соответствует записанным в нормативной документации требованиям;
- в) технологический процесс неукоснительно соблюдается;
- г) обеспечиваются все требования технического контроля.

Назовите наименее правильный ответ.

3.4. *Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.5. *Ориентация на производство означает, что:*

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

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

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

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

Укажите неправильный ответ.

### ***Вариант 3***

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Ценность продукции для потребителя – это:*

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества.

Укажите правильный ответ.

*3.2. Рассмотрите суждения:*

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

2) Планирование качества включает разработку проектов новых изделий.

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

*3.3. Сертификация систем качества обеспечивает изготовителю:*

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

Укажите неправильный ответ.

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

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

Укажите неправильный ответ.

*3.5. Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

#### ***Вариант 4***

##### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

**Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Планирование качества – это:*

а) определение производственных процессов и результатов для достижения качества продукции;

б) определение характеристик качества нового изделия;

в) планирование производства бездефектной продукции.

Назовите правильный ответ.

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

а) врожденными пороками социалистической экономики;

б) низкой квалификацией работников промышленности;

в) непониманием важности приоритета качества;

г) несовершенством системы планирования и стимулирования деятельности предприятий.

Назовите наиболее правильный ответ.

3.3. *Рассмотрите суждения:*

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

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

в) оба верны; г) оба неверны.

3.4. *Качества продукции нельзя добиться только тщательным контролем потому что:*

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

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

в) контролеры не всегда обладают требуемой квалификацией;

г) сплошной контроль зачастую экономически неоправдан.

Назовите наименее правильный ответ.

3.5. *При организации профилактической работы с поставщиками достаточно:*

а) проверить стабильность технологического процесса;

б) поверить систему управления качеством;

в) проверить надежность приемочного контроля у поставщика;

г) проверить надежность входного контроля у поставщика.

Укажите правильный ответ.

## **Вариант 5**

### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

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

- а) обновление парка оборудования у изготовителей продукции;
- б) внедрение на предприятиях совершенных методов управления;
- в) повышение требовательности со стороны покупателей;
- г) приобретение лицензий на технологии изготовления и проекты изделий за рубежом.

Назовите наиболее правильный ответ.

3.2. Рассмотрите суждения:

- 1) Хорошая система управления качеством гарантирует выпуск качественной продукции.
- 2) Чтобы совесть стала контролером достаточно создать эффективную систему поощрения.

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.3. *При определении параметров, подлежащих контролю, руководствуются следующими соображениями:*

- а) влияние величины данного параметра на качество готовой продукции;
- б) стабильность величины данного параметра по прошлому опыту;
- в) трудоемкость измерения параметра;
- г) знанием технологии системы контроля у поставщика.

Укажите неправильный ответ.

3.4. *Рассмотрите суждения:*

- 1) Сертификация производства удобна изготовителям, которые производят массовую номенклатурную позицию, не очень часто изменяют уровень качества.
  - 2) Сертификацию образца обеспечить легче, чем сертификацию системы качества.
- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;
  - в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.5. *Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:*

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

Назовите правильный ответ.

### **Вариант 6**

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *В обеспечении качества входят:*

- а) обеспечение поставок материалов, соответствующих требованиям технологии;
- б) соблюдение технологических инструкций;
- в) разработка проектов, отвечающих условиям потребления;
- г) метрологическое обеспечение.

Укажите неправильный ответ.

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

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

Укажите неправильный ответ.

3.3. Рассмотрите суждения:

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

2) Крупные заказчики зачастую эксплуатируют мелких поставщиков.

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

3.4. *Рассмотрите суждения:*

1) Обязательная сертификация является элементом вмешательства государства в экономику.

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

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

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

Укажите неправильный ответ.

### **Вариант 7**

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. При выборе поставщиков используют следующие критерии:

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

Назовите правильный ответ.

3.2. Рассмотрите суждения:

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.3. Рассмотрите суждения:

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.4. Сертификация систем качества обеспечивает покупателю:

- а) уверенность в том, что качество изготовления всех изделий достаточно высоко;

- б) уверенность в том, что качество изделия соответствует лучшим образцам;
- в) уверенность в том, что качество проекта таково, что продукция соответствует условиям потребления;
- г) уверенность в послепродажном обслуживании.

Укажите неправильный ответ.

3.5. *Рассмотрите суждения:*

- 1) Политика качества – это часть стратегии компании.
  - 2) Всеобщее руководство качеством – это часть общего руководства компании.
- а) первое верно, второе не верно; б) первое неверно, второе верно;  
в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

### ***Вариант 8***

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.2. *Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.3. *Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

**3.4. Рассмотрите суждения:**

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

**3.5. Методика в составе системы качества включает:**

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

Укажите неправильный ответ.

### ***Вариант 9***

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

**3.1. К методам морального стимулирования относятся:**

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

Укажите неправильный ответ.

**3.2. Рассмотрите суждения:**

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

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

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

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.3. Чтобы работник бал способен хорошо работать он должен:

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

Укажите неправильный ответ.

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

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

Укажите неправильный ответ.

3.5. *Рассмотрите суждения:*

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

2) Более жесткие допуски повышают технологическую дисциплину.

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

## ***Вариант 10***

### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Рассмотрите суждения:*

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

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

Выберите правильное сочетание оценок приведенных суждений:

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

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

- а) фрукты;
- б) лекарство;
- в) кирпич;
- г) пиломатериалы.

3.3. *Рассмотрите суждения:*

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

2) Без убежденности невозможно добиться приемлемого уровня качества.

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

3.4. *Управление несоответствующей продукцией включает:*

- а) идентификацию негодной продукции;
- б) выявление возможности устранения дефектов;
- в) организацию устранения дефектов;
- г) изолирование негодной продукции.

Укажите неправильный ответ.

3.5. *Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

### ***Вариант 11***

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

3.1. *Рассмотрите суждения:*

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

### 3.2. Рассмотрите суждения:

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

### 3.3. Функция проверка продукции в системе качества включает:

- а) проверку качества поступающих материалов и комплектующих изделий;  
б) проверку качества готовой продукции;  
в) проверку соблюдения технологии;  
г) проверку качества продукции на промежуточных этапах.

Укажите неправильный ответ.

### 3.4. Рассмотрите суждения:

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

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

### 3.5. Рассмотрите суждения:

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

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

## **Вариант 12**

### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

#### *3.1. Рассмотрите суждения:*

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

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

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

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

#### *3.2. Рассмотрите суждения:*

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

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

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

в) оба верны; г) оба неверны.

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

#### *3.3. Потери от попадания дефектов на последующие этапы включают:*

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

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

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

Укажите неправильный ответ.

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

а) выбор квалифицированных поставщиков;

б) согласование цен соответствующих уровню качества;

в) организацию регистрации и анализа данных о качестве покупаемых материалов;

г) организацию профилактической работы с поставщиками.

Укажите неправильный ответ.

#### *3.5. Рассмотрите суждения:*

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

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

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

### ***Вариант 13***

#### **Задание 1. Ответьте письменно на вопросы**

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

**Задание 2. Практическое задание:** Описать реализацию семи принципов менеджмента качества, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в деятельности Вашего предприятия; разработать рекомендаций по их использованию.

#### **Задание 3. Подчеркните правильный вариант ответа**

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

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

Укажите неправильный ответ.

3.2. *Рассмотрите суждения:*

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

Укажите правильное сочетание оценок приведенных суждений.

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

3.3. *Затраты на обучение управлению качеством включает:*

- а) затраты на изучение технологии и оборудования;
- б) затраты на заработную плату за время, посвященное обучению управления качеством;
- в) плата за аренду или амортизацию учебного помещения;
- г) плату преподавателям.

Укажите неправильный ответ.

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

- а) изучение условий потребления;
- б) прогнозирование возможной цены нового продукта;

- в) определение методов продвижения продукции;
- г) разработка систем распределения.

Укажите правильный ответ.

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

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

Укажите правильный ответ.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аристов, О. В. Управление качеством: Учебник / Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 224 с. - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст: непосредственный. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=375832>

2. Басовский, Л. Е. Управление качеством: Учебник / Тульский государственный университет; Тульский государственный университет. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 231 с. - ISBN 978-5-16-011847-5. - Текст: непосредственный. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=390077>

3. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: 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. - (Высшее образование - Бакалавриат). - ISBN 9785160050706. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1006756>

4. Горбашко, Е. А. Управление качеством: Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - 4-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 397 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14539-7. - Текст. Электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/488696> - Режим доступа: по подписке.

5. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный экономический университет. - 1-е изд. - Москва: Издательский Центр РИОР, 2018. - 164 с. - ISBN 978-5-369-01501-8. - Текст: непосредственный. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=371379>

6. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по направлению 100700.62 "Торговое дело" / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева; [Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова]. - Москва: Юрайт, 2017. - 405 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - ISBN 978-5-9916-3563-9. - Текст: непосредственный.

7. Магер, В. Е. Управление качеством: Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный политехнический университет Петра Великого. - 1-е изд. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 176 с. - ISBN 978-5-16-004764-5. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052442> - Режим доступа: по подписке.

8. Плиска, О. В. Основы обеспечения качества [Текст]: учебное пособие / О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2016. - 175 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p487755.pdf>

9. Плиска, О. В. Основы обеспечения качества. Тема 1. Актуальность концепции качества на современном этапе / О. В. Плиска; Урал. гос. экон. ун-т, Каф. упр. качеством и экспертизы товаров и услуг. - Екатеринбург: [б. и.], 2021. - 1 видеофайл (29 мин). - (). -

Текст. Устная речь: электронные. - URL: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202111/24.mp4> - Режим доступа: для авториз. пользователей

10. Плиска, О. В. Управление качеством: учебное пособие / О. В. Плиска; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 143 с. - Текст: непосредственный. - URL: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p490478.pdf>

11. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели: Учебник и практикум для вузов / Рожков Н. Н. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 167 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07048-4. - Текст: Электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/493358> - Режим доступа: по подписке.

12. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества: Учебное пособие / Ульяновский государственный технический университет. - 1-е изд. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 303 с. - ISBN 978-5-16-011981-6. - Текст: непосредственный. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=355627>

13. Тебекин, А. В. Управление качеством: Учебник для вузов / Тебекин А. В. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 410 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-03736-4. - Текст: непосредственный. - URL: <https://urait.ru/bcode/488819>

14. Управление качеством и интегрированные системы менеджмента: учебник для направлений бакалавриата "Экономика", "Менеджмент" и "Инноватика" / [А. В. Аверин, Т. В. Барт, С. А. Бука [и др.]; под ред. А. В. Аверина; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - Москва: КноРус, 2020. - 357 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-405-07675-0. - Текст: непосредственный.

15. Управление качеством: практикум: учебное пособие для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / [Е. А. Горбашко [и др.]; под ред. Е. А. Горбашко; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2017. - 382 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-00907-1. - Текст: непосредственный.

16. Управление качеством: учебное пособие / [А. Н. Байдаков [и др.]; Ставропол. гос. аграр. ун-т. - Ставрополь: [б. и.], 2017. - 136 с. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/975957>

17. Управление качеством: учебник для направлений бакалавриата и магистратуры "Управление качеством" и "Стандартизация и метрология" / С. А. Зайцев, И. Е. Парфеньева, О. Ф. Вячеславова [и др.]; под общ. ред. С. А. Зайцева. - Москва: КноРус, 2020. - 420, [1]. - (Бакалавриат и магистратура). - ISBN 978-5-406-07795-5. - Текст: непосредственный.