

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.06.2025 08:35:25
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531eb05f

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

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

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 2
Председатель  Карх Д.А.



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	очная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.т.н.	
Аббазова В.Н.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15

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 контрольных	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Экзамен	180	64	32	32	89	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 и 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		15						
Тема 1.	Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Закономерности,	22	4		2	16		
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	26	6		4	16		
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	35	6		12	17		
Тема 4.	Семейство МС ИСО серии 9000 – взгляд на систему качества с точки зрения философии TQM. Роль их в обеспечении качества, тенденция	20	4		6	10		

Тема 5.	Четыре аспекта качества и их реализация(ОПК-3)	20	6		4	10	
Тема 6.	Роль контроля в обеспечении качества продукции/услуги и систем качества(ОПК-3)	16	4		2	10	
Тема 7.	Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000(ОПК-3)	14	2		2	10	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средст	Описание оценочного средства	Критериооценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 2-3	Контрольная работа № 1	В процессе выполнения работы необходимо выполнить два задания: 1. Провести анализ отечественных и зарубежных моделей систем управления качеством. 2. Перечислить основные отличия российской, американской и	20 баллов
Темы 4-5	Контрольная работа № 2	В процессе выполнения работы с помощью методики SERVQUAL необходимо оценить качество	15 баллов
Темы 1-7	Тестирование	Количество вопросов – 48. По 0,5 балла за каждый правильный ответ	24 балла
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			

3 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Билет включает в себя два теоретических вопроса и одно тестовое задание	<p>1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ обеспечения качества с приведением убедительных примеров - 30 баллов</p> <p>2 вопрос. Теоретические знания: полное понимание практики применения современных методов обеспечения качества - 50 баллов</p> <p>Тестовое задание. Правильность интерпретации результата - 20 баллов</p> <p>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. 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

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

Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Не предусмотрено учебным планом

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 длянаправлений бакалавриата "Экономика", "Менеджмент" и "Инноватика". - Москва: КноРус, 2020. - 357

4. Плиска Основы обеспечения качества. Курс лекций. Тема 1. Актуальность концепциикачества на современном этапе [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2021. - 1 – Режимдоступа: <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.