Подвальный Евгений Семенович

Подписано цифровой подписью: Подвальный Евгений Семенович
Дата: 2025.03.25 14:13:26 +03'00'

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Воронежский филиал РАНХиГС

Факультет Управления, экономики и права

Кафедра экономики, финансов и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры экономики,
финансов и менеджмента
Протокол от «14» марта 2024 г. № 8

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Организационный менеджмент

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.23 «Управление качеством»

38.03.02 Менеджмент

Форма обучения – очная

Год набора - 2023

Воронеж, 2024 г.

Автор-составитель:

Доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры экономики, финансов и менеджмента Сыроижко В.В.

Заведующий кафедрой

Экономики, финансов и менеджмента, доктор экономических наук, профессор Преображенский Б.Г.

РПД Б1.В.23 «Управление качеством» одобрена на заседании кафедры экономики, финансов и менеджмента. Протокол от «14» марта 2024 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	5
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»	13
6. Методические материалы по освоению дисциплины	24
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	25
7.1. Основная литература	25
7.2. Дополнительная литература	25
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	25
7.4. Интернет-ресурсы	26
7.5. Иные источники	26
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1. В.23 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Очная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	Способен при осуществлении профессиональной деятельности использовать мониторинг внутренней системы контроля качества для внедрения управленческих инноваций	ПКс-1.1.1	Способность использовать мониторинг внутренней системы контроля качества для внедрения управленческих инноваций

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)* / трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Формирование трудовых функций, связанных со способностью оценки экономических и социальных условий предпринимательской деятельности, на этой основе выявление рыночных возможностей и формирование новых бизнес-моделей.	ПКс-1.1.1	*На уровне знаний:* в области базовых понятий управления качеством, основ современных подходов к управлению качеством в организации, современной концепции качества, механизма управления качеством в организации, основ методов контроля и управления качеством.
		На уровне умений: использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании), использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и обеспечения конкурентоспособности предприятия, применять практические навыки по оценке затрат на качество, выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии, систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качества, анализировать процессы управления качества в системе международного бизнеса.
		На уровне навыков: оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения управления качеством, самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством, исследовательской деятельности в области управления качеством, постановки цели и формулировки задач, связанных с реализацией профессиональных функций в области управления качеством и обеспечения конкурентоспособности, овладения компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации,

		применяемыми в сфере профессиональной деятельности.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.23 «Управление качеством» относится к дисциплинам части, формируемым участниками образовательных отношений блока Б.1. дисциплин ОП ВО направления 38.03.02 «Менеджмент». Освоение дисциплины по очной форме обучения осуществляется в 7 семестре 4 курса. Общая трудоёмкость дисциплины 2 ЗЕ (108 акад. час.). Контактная работа обучающегося с преподавателем составляет 38 акад. час. (из них лекций – 12 акад. час., практик – 24 акад. час., 2 час. конс.); самостоятельная работа – 34 акад. час.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Таблица 1.1

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, (акад. час.)**								
		Всего	**Семестр, курс**							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Очная форма обучения										
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***38***							***38***	
лекционного типа (Л)		***12***							***12***	
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***24***							***24***	
групповые консультации		***2***							***2***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***34***							***34***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***ЗаО***							***ЗаО***	
	час.									
Общая трудоемкость (акад. час. / з.е.)		***72/2***							***72/2***	

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 2.1

№ п/п	**Наименование тем**	**Объем дисциплины, (акад. час.)**					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л/ДОТ	**ЛР/ДОТ**	**ПЗ/ДОТ**	**Консультации**	
Очная форма обучения							

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, (акад. час.)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ДОТ	Консультации		
Очная форма обучения								
Тема 1	Сущность понятия качества	14	2/0		4/0		8	О, Реф
Тема 2	Современная концепция менеджмента качества	14	2/0		6/0		6	О, Г
Тема 3	Сертификация продукции и систем качества	14	2/0		4/0		8	О, Г
Тема 4	Основные методы контроля и управления качеством	14	4/0		4/0		6	О, Т
Тема 5	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	14	2/0		6/0		6	О, Г
Групповая консультация		2				2		
Промежуточная аттестация								***ЗаО***
Всего:		**72/2**	**12/0**		**24/0**	**2**	**34**	

примечание:
** - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проверка рефератов (Реф)*
***- форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой (ЗаО)*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность понятия качества

Понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Конкурентоспособность, ценность и стоимость. Качество жизни.

Тема 2. Современная концепция менеджмента качества.

Сущность системы менеджмента качества. Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях.

Тема 3. Сертификация продукции и систем качества

Сущность и содержание сертификации. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000. Правовые основы сертификации в РФ. Практика

сертификации в России и за рубежом. Документация системы менеджмента качества. Сертификация и аудит систем качества.

Тема 4. Основные методы контроля и управления качеством

Классификация видов контроля продукции. Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции. Инструменты управления качеством.

Тема 5. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

Правовые основы метрологической деятельности. Государственная метрологическая служба в РФ. Государственный метрологический надзор. Схема российской службы калибровки.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.23 «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Сущность понятия качества	опрос, проверка рефератов
Тема 2. Современная концепция менеджмента качества	опрос, групповое обсуждение
Тема 3. Сертификация продукции и систем качества	опрос, групповое обсуждение
Тема 4. Основные методы контроля и управления качеством	опрос, тестирование
Тема 5. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	опрос, групповое обсуждение

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Сущность понятия качества

Форма текущего контроля – опрос, проверка рефератов

Вопросы для опроса:

1. Раскройте понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов.
2. Что означают: конкурентоспособность, ценность и стоимость? Объясните их взаимосвязь и взаимозависимость.
3. Какими критериями определяется качество жизни? Факторы, определяющие уровень благосостояния и социальной защищенности граждан.

Темы рефератов:

1. Понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления.
2. Конкурентоспособность, ценность и стоимость.
3. Качество жизни населения России.

Тема 2. Современная концепция менеджмента качества

Форма текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. Основные принципы, на которых строится современная система управления качеством продукции.
2. Что означает концепция TQM?

3. Выделите этапы формирования концепции TQM.

Вопросы для группового обсуждения:

1. История и проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
2. Проблемы конкурентоспособности российских товаров на международном рынке.
3. Основные направления повышения качества продукции и повышения конкурентоспособности российских предприятий.

Тема 3. Сертификация продукции и систем качества.

Форма текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. В чем заключается сущность и содержание сертификации7
2. Обобщите историю создания стандартов качества.
3. Как складывалась система стандартов ИСО семейства 9000.
4. Какая документация оформляется при внедрении системы менеджмента качества?

Вопросы для группового обсуждения:

1. В чем заключаются правовые основы сертификации в РФ?
2. Обобщите практику организации сертификации в России и за рубежом.

Тема 4. Основные методы контроля и управления качеством.

Форма текущего контроля – опрос, тестирование.

Вопросы для опроса:

1. По каким признакам осуществляется классификация видов контроля продукции?
2. В чем особенность способов применения статистических методов управления качеством продукции?
3. Какие существуют инструменты управления качеством?

Контент теста:

1. Материализованный результат процесса трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера – это:

а) Качество.
б) Продукт.
в) Уровень качества продукции.
г) Свойство продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

2. Установление необходимого уровня качества продукции на основе анализа лучших научно-технических достижений в нашей стране и за рубежом для удовлетворения потребностей с наименьшими затратами происходит на стадии:

а) Исследования и проектирования.
б) Изготовления.
в) Обращения и реализации.
г) Эксплуатации и потреблении.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

3. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям её создания и эксплуатации или потребления:

а) Качество.
б) Номенклатура показателей качества продукции.

в) Уровень качества продукции.
г) Показатель качества продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

4. Формирование уровня качества, соответствующего высшей категории качества, современным достижениям и прогнозу общественных потребностей на период производства продукции, а также подготовка комплекта научно-технической документации для изготовления, обращения, потребления и эксплуатации, при соблюдении установленных экономических показателей является целью управления на стадии:
а) Исследования и проектирования.
б) Изготовления.
в) Обращения и реализации.
г) Эксплуатации и потребления.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

5. Показатели, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обусловливают область ее применения, называют:
а) Экологическими показателями.
б) Показателями безопасности.
в) Показателями надежности.
г) Показателями назначения.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

6. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от способа получения информации относятся:
а) Традиционный.
б) Регистрационный.
в) Социологический.
г) Органолептический.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

7. Деятельность по установлению правил, общих принципов, характеристик, рассчитанных для многократного использования на добровольной основе, направленная на достижение упорядоченности и повышение конкурентоспособности в области производства и оборота продукции, выполнения работ и оказания услуг:
а) Оценка уровня качества продукции.
б) Система сертификации.
в) Стандартизация.
г) Сертификация.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

8. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся:
а) Удержания за брак.
б) Качество технологического оборудования, оснастки, инструмента.
в) Обеспеченность материалами, сырьем.
г) Организация учебы.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

9. Качество продукции обеспечивается и определяется качеством нормативно-технической документации на изготовление продукции, качеством оборудования, оснастки, инструменты, получаемого сырья, материалов, комплектующих на стадии:

а) Исследования и проектирования.
б) Изготовления.
в) Обращения и реализации.
г) Эксплуатации и потребления.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

10. Совокупность показателей качества продукции по характеризуемым свойствам, нормативно принятая для оценки уровня качества этой продукции – это:
а) Качество.
б) Номенклатура показателей качества продукции.
в) Уровень качества продукции.
г) Показатель качества продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

11. Показатели, характеризующие свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования, называют:
а) Экологическими показателями.
б) Показателями безопасности.
в) Показателями назначения.
г) Показателями надежности.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

12. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от источника информации относятся:
а) Измерительный.
б) Экспертный.
в) Расчетный.
г) Социологический.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

13. Действие или сумма действий, изменяющих фактор или условия повышения качества продукции, в которых действует фактор повышения качества продукции:
а) Фактор повышения качества продукции.
б) Система управления качеством продукции.
в) Условие повышения качества продукции.
г) Мероприятия по повышению качества продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

14. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся:
а) Взаимоотношения в коллективе.
б) Планомерность и ритмичность работы.
в) Состояние испытательного оборудования.
г) Величина заработной платы.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

15. Поддержание качества изготовленной продукции производится на стадиях:
а) Исследования и проектирование.
б) Изготовления.
в) Обращения и реализации.
г) Эксплуатации и потребления.

д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

16. По стадии определения показатели качества продукции бывают:
а) Показатели, выраженные в натуральных единицах.
б) Единичные показатели.
в) Производственные показатели.
г) Групповые показатели.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

17. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств:
а) Измерительный.
б) Регистрационный.
в) Расчетный.
г) Органолептический.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

18. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы в целом:
а) Оценка уровня качества продукции.
б) Система сертификации.
в) Стандартизация.
г) Сертификация.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

19. Совокупность управляющих органов и объектов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств при управлении качеством продукции:
а) Управление качеством продукции.
б) Система управления качеством продукции.
в) Объект управления.
г) Оценка уровня качества продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

20. К социальным факторам, влияющим на качество продукции:
а) Организация работ с поставщиками.
б) Качество исходных материалов, сырья, комплектующих.
в) Состояние воспитательной работы.
г) Соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

21. По способу выражения показатели качества продукции бывают:
а) Относительные показатели.
б) Проектные показатели.
в) Показатели, выраженные в стоимостных единицах.
г) Базовые показатели.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответ.

22. Показатели, характеризующие особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании и т.д., называются:

а) Показателями назначения.
б) Показателями безопасности.
в) Показателями надежности.
г) Экологическими показателями.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

23. Показатели, характеризующие свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива, энергии, называют:
а) Показателями стандартизации и унификации.
б) Патентно-правовыми показателями.
в) Показателями технологичности.
г) Показателями экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

24. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей:
а) Измерительный.
б) Регистрационный.
в) Расчетный.
г) Органолептический.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

25. В системе управления качеством процессы, от которых зависит качество продукции и на которые направлен процесс управления:
а) Управление качеством продукции.
б) Система управления качеством продукции.
в) Объект управления.
г) Оценка уровня качества продукции.
д) Все ответы верные.
е) Нет правильного ответа.

Рекомендации по решению тестов.

Тест состоит вопросов и предлагаемых кратких формулировок возможных ответов на вопросы, что не позволяет охарактеризовать всю полноту того или иного правового явления.

В ходе тестирования студент не имеет возможности давать свои комментарии к ответам. Однако основная суть выносимых на тестирование вопросов отражается в предлагаемых вариантах ответов.

Выбирая ответ на тот или иной ответ на вопрос теста, студент должен, прежде всего, внимательно прочитать условия вопроса теста, вдумываясь в его смысл. Затем следует выбрать правильный ответ. Если, по мнению студента несколько ответов являются правильными, то он должен выбрать тот, который максимально охватывает ответ на поставленный вопрос.

Ключ ответа:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	д	б	д	г	д	б	б	а	б

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
в	в	б	г	г	в	а	г	б	в

21	22	23	24	25					
г	б	в	в	а					

***Тема 5*. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения.**

Форма текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.
Вопросы для опроса:

1. В чем заключается понятие и сущность квалиметрии?
2. Изложите правовые основы метрологической деятельности.
3. Какие функции выполняет Государственная метрологическая служба в РФ?
4. С какой целью создан Государственный метрологический надзор?

Вопросы для группового обсуждения:

1. Объясните назначение и схему российской службы калибровки.
2. Организация метрологического надзора на уровне региона.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Зачет проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

Зачет может проводиться с использованием дистанционных образовательных технологий, в форме тестирования.

5.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	Способен при осуществлении профессиональной деятельности использовать мониторинг внутренней системы контроля качества для внедрения управленческих инноваций	ПКс-1.1.1	Способность использовать мониторинг внутренней системы контроля качества для внедрения управленческих инноваций

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
Способность использовать мониторинг внутренней системы контроля качества для внедрения управленческих инноваций	Проведение анализа альтернативных вариантов решения управленческих задач в условиях целостности процесса их постановки.	Объективность и репрезентативность результатов анализа.
	Отстаивание своей точки зрения в процессе обсуждения выдвинутой рабочей гипотезы	Обоснованность и рациональность рабочей гипотезы.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»

1. Что такое качество и каково его основное содержание и понятие?
2. В чем Вы видите взаимосвязь между понятиями; качество, надежность, конкурентоспособность, ценность и стоимость?
3. Как Вы сочетаете понятия качество: проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта, качество жизни?

4. В чем взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами?
5. Как можно классифицировать показатели качества?
6. В чем причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции?
7. В чем заключаются потребительские ценности продукции?
8. В чем причины повышения качества товаров, конкурентоспособности изделия, фирмы?
9. Какие существуют направления европейской политики исследований в области качества жизни?
10. Какие можно выделить стадии развития философии качества?
11. Что означают понятия: фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качества, фаза менеджмента качества, фаза качества среды?
12. В чем взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества?
13. Какие этапы можно выделить в эволюции в качества?
14. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
15. В чем состоят основные принципы современных систем управления качеством продукции?
16. Что отражают основные положения концепции TQM?
17. В чем отличие понятий традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM?
18. Какие проблемы внедрения TQM наблюдаются на российских предприятиях?
19. В чем достоинство советских систем управления качеством?
20. Какие отличительные черты можно выделить в системах управления качеством в Японии, США, Европе?
21. В чем сущность и содержание сертификации?
22. Какова история создания стандартов качества?
23. Как зарождалась система стандартов ИСО семейства 9000?
24. В чем заключаются правовые основы сертификации в РФ?
25. В чем отличие добровольной от обязательной сертификации в России?
26. Как складывается практика сертификации за рубежом?
27. Какие существуют региональные и международные организации по сертификации систем качества?
28. Как складывается практика сертификации в России?
29. Что входит в перечень документации системы менеджмента качества?
30. В чем отличие новой версии международных стандартов ИСО серия 9000 от предыдущих?
31. Что означает сертификация систем качества?
32. Как выстроена структура Регистра систем качества?
33. Как проводится аудит систем качества?
34. В чем сущность модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе?
35. В чем заключаются требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации?
36.Какова ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России?
37. Каковы факторы, влияющие на качество продукции?
38. Какие существуют методы статистического контроля качества?
39. В чем сущность статистических методов И.И. Мазур и В.Д. Шапиро, В.И. Гиссина?
40. В чем сущность метода Структурирования Функции Качества (СФК)?
41. Какие существуют виды статистических методов управления качеством продукции?
42. Какие выделяют этапы и способы применения статистических методов управления качеством продукции?
43. Какие существуют инструменты управления качеством?
44. Каковы правовые основы метрологической деятельности?
45. Какие функции выполняет Государственная метрологическая служба РФ?
46. В чем предназначение Государственного метрологического надзора?
47. В чем заключается калибровка и поверка средств измерений?
48. Из чего складываются затраты на качество?
49. Как составляется отчет по затратам на качество?
50. В чем сущность функция потерь Г. Тагути?
51. Как осуществляется реинжиниринг бизнес-процессов с целью повышения качества?
52. В чем смысл реструктуризация предприятий и компаний?
53. Что означает метод «точно вовремя»?

54. Как организована система «всеобщего обслуживания оборудования»?
55. Как выстроить систему мотивации персонала?

Тест для промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»

1. Система менеджмента качества по определению ГОСТ Р ИСО 9000-2001 это:
а) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
б) специализированная система, разработанная для организации, используемая с целью формирования целей и политики ее деятельности
в) стиль управления предприятием, при котором руководители, инженерно-технические работники и рабочие стремятся к улучшению качества продукции и самой системы управления предприятием
ответ: а

2. Какие цели ставит перед собой система менеджмента качества (выберите несколько вариантов ответа)
а) увеличение производственных затрат
б) рост удовлетворенности потребителей
в) увеличение прибыли за счет снижения качества продукции
г) повышение качества и производительности
ответ: б, г

3. Вставьте пропущенное словосочетание: «Основным документом при разработке и внедрении системы качества в организации является …»
ответ: руководство по качеству

4. Что представляет собой программа качества
а) общие намерения и направления деятельности в области качества продукции/услуг
б) система менеджмента для руководства и управления применительно к качеству закупок сырья, материалов и оборудования
в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту
ответ: в

5. Что не определяет программа качества
а) цели в области качества
б) производственную структуру предприятия
в) программы соответствующих испытаний, проверок и контроля на различных этапах ЖЦП
ответ: б

6. Установите соответствие между стандартом семейства ИСО 9000 и его содержанием

1) ГОСТ Р ИСО 9000-2001	а) Содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон
2) ГОСТ Р ИСО 9001-2001	б) Определяет требования к системам менеджмента качества и направлен на повышение удовлетворенности потребителей
3) ГОСТ Р ИСО 9004-2001	в) Представляет руководящие принципы аудита систем менеджмента качества, основанных на стандарте ИСО 9001, и систем менеджмента охраны окружающей среды, основанных на стандарте ИСО 14001
4) ГОСТ Р ИСО 19011-2003	г) Описывает основные положения систем

	менеджмента качества и устанавливает для них терминологию

ответ: 1-г, 2-б, 3-а, 4-в

7. Верно ли следующее утверждение: «Все компоненты системы качества должны быть постоянно контролируемы»
а) верно
б) неверно
ответ: а

8. TQM – это:
а) система планирования ресурсов предприятия
б) управление взаимоотношениями с клиентами
в) всеобщее управление качеством
ответ: в

9. На чем фокусируется TQM
а) на контроле качества
б) на управлении качеством проекта и продукта
в) на управлении качеством процессов
г) на всей системе управления качеством
ответ: г

10. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют
а) постоянных потребителей (клиентов)
б) работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
в) нет правильного ответа
ответ: б

11. Работу по улучшению качества должны осуществлять
а) специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
б) сотрудники отдела качества
в) все без исключения работники предприятия
ответ: в

12. К принципам TQM не относится
а) принятие решений, основанное на субъективном восприятии информации
б) вовлеченность работников
в) процессный подход
ответ: а

13. К преимуществам внедрения концепции TQM можно отнести (выберите несколько вариантов ответа)
а) повышение качества и конкурентоспособности продукции
б) увеличение объема используемых ресурсов
в) рост степени удовлетворенности потребителей продукцией (услугами) фирмы
г) снижение производительности труда
ответ: а, в

14. Правильно ли утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат
а) да
б) нет
ответ: а

15. Каковы особенности внедрения TQM на российских предприятиях (выберите несколько вариантов ответа)

а) стандарты ИСО семейства 9000 не соответствуют российской текущей ситуации
б) пропущены отдельные этапы развития менеджмента качества и прежде всего внедрение статистических методов управления качеством
в) полное соответствие культурных основ российской промышленности и сферы услуг принципам, заложенным в стандарты ИСО семейства 9000
г) четкое следование в России правилам Джурана и Деминга
ответ: а, б

16. Какая группа принципов из приведенных вариантов НЕ относятся к принципам TQM
а) ориентация на потребителя, процессный подход, системный подход
б) лидирующая роль руководства, процессный подход, постоянное совершенствование
в) системный подход, процессный подход, принцип контроля
ответ: в

17. Основным документом при разработке и внедрении системы качества в организации является
а) руководство по качеству
б) программа качества
в) ГОСТ Р ИСО 19011-2003
ответ: а

18. Японская система «канбан» позволяет реализовать принцип
а) «точно в срок»
б) принцип «кейрецу»
в) принцип «кайзен»
ответ: а

19. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?
а) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами
б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт
в) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции
ответ: а

20. Какой из приведенных ГОСТов определяет требования к системам менеджмента качества и направлен на повышение удовлетворенности потребителей
а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001
б) ГОСТ Р ИСО 19011-2003
в) ГОСТ Р ИСО 9001-2001
ответ: в
21. Методология TQM предполагает
а) маркетинг по изучению качества
б) высокий менеджмент качества
в) организацию производства для обеспечения надлежащего качеств
ответ: в

22. Цель создания системы менеджмента качества
а) объединение задач между структурными подразделениями компании
б) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач
в) реализация политики организации в сфере качества
ответ: б

23. Фундаментальными целями системы качества НЕ являются
а) улучшение логистической деятельности
б) повышение конкурентоспособности
в) охрана окружающей среды
ответ: а

24. ГОСТ Р ИСО 9004-2001

а) описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает для них терминологию
б) содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества
в) определяет требования к системам менеджмента качества и направлен на повышение удовлетворенности потребителей
ответ: б

25. Концепция TQM - Всеобщее управление качеством предполагает:
а) оптимальное использование всех ресурсов организации
б) определение эффективности в области производства новой продукции
в) повышение качественных характеристик комплектующих
ответ: а

26. Комплексная система, ориентированная на постоянное улучшение качества продукции с целью удовлетворения запросов потребителя, обеспечивающая минимизацию производственных затрат и поставки продукции точно в срок, называется
а) всеобщим управлением качества TQM
б) KANBAN
в) американская система JIT (Just In Time)
ответ: а

27. Сертификация – это:
а) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
б) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту
в) документальное подтверждение соответствия продукции, услуги, процесса или системы определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям
ответ: в

28. При получении (в процессе сертификации) положительного результата выдается документ, называемый
а) технический паспорт
б) сертификат соответствия
в) свидетельство о соответствии
ответ: б

29. Основными целями сертификации являются (выберите несколько вариантов ответа)
а) установление более высоких цен на сертифицированную продукцию
б) содействие потребителям в компетентном выборе товаров и услуг
в) ожесточение конкурентной борьбы между производителями
г) защита человека и окружающей среды от потенциально опасной продукции
ответ: б, г

30. Установите соответствие между видом сертификации и его содержанием:

1) Обязательная сертификация	А) производится системой органов, формально не относящихся ни к изготовителю, ни к потребителю продукции и включающих официальные центры (лаборатории) по испытаниям, инспектирующие органы и национальные организации по стандартизации
2) Добровольная сертификация	Б) заключается в том, что производитель или поставщик сам выполняет все необходимые действия и заявляет об этом специальным документом или маркировкой продукции (сопроводительного документа), знаком сертификации

3) Самосертификация	В) является средством государственного контроля над безопасностью продукции
4) Сертификация третьей стороной	Г) проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между заявителем и органом по сертификации

ответ: 1-в, 2-г, 3-б, 4-а

31. В структуру системы сертификации входят следующие органы (выберите несколько вариантов ответа)
а) центральный орган, отвечающий за организационную работу (*Федеральная служба по аккредитации*)
б) организации, прошедшие аккредитацию на право заниматься сертификационной деятельностью
в) испытательные лаборатории, имеющие специальное оснащение для проведения исследований
ответ: а, б, в

32. За достоверность и объективность результатов испытаний при выдаче сертификата несут ответственность
а) испытательные лаборатории
б) орган по сертификации
в) Росстандарт РФ
ответ: а

33. Единый перечень продукции (услуг), подлежащей обязательной сертификации определяется
а) Федеральным Законом РФ «О стандартизации в Российской Федерации»
б) Законом РФ «О сертификации продукции и услуг»
в) Постановлением Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 (ред. От 26.06.2020)
ответ: в

34. Подтверждение соответствия осуществляется на основе следующих принципов (выберите несколько вариантов ответа)
а) возможности замены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией
б) недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов
в) сокращения затрат заявителя на обязательное подтверждение соответствия
г) увеличения сроков обязательного подтверждения соответствия
ответ: б, в

35. Технический регламент – это:
а) документ, устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к продукции
б) документ, содержащий требования заказчика к объекту закупки, определяющие условия и порядок ее проведения для обеспечения государственных или муниципальных нужд
в) документ, удостоверяющий соответствие объекта документам по стандартизации или условиям договоров
ответ: а

36. К основным принципам европейской политики по качеству НЕ относится:
а) базовый подход
б) социальность
в) обособленность и изолированность
г) структурирование
ответ: в

37. Что понимается под аудитом качества:

а) систематический и независимый анализ по определению соответствия объекта в области качества
б) проведение измерений, экспертизы, испытаний одной или нескольких характеристик объекта
в) непрерывное наблюдение за состоянием объекта с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются
ответ: а

38. Объектами аудита качества могут быть (выберите несколько вариантов ответа)
а) продукция / услуги (работы)
б) процесс
в) система качества
ответ: а, б, в

39. Какой разновидности аудита системы качества НЕ существует:
а) аудит для сертификации системы качества
б) внутренний аудит качества
в) аудит для стандартизации системы качества
г) внешний аудит системы качества
ответ: в

40. Комплекс мероприятий, проводимых с целью подтверждения посредством сертификата соответствия продукции определенным стандартам или другим научно-техническим документам, называется
а) унификация
б) стандартизация
в) сертификация
ответ: в

41. Сертификация продукции, подлежащая официальному подтверждению о том, что она соответствует всем предъявленным законодательством требованиям, как правило, проводится
а) изготовителем (производителем) продукции
б) независимой третьей стороной
в) потребителем продукции
ответ: б

42. Национальным органом по стандартизации, сертификации и метрологии является:
а) Министерство промышленности и энергетики
б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
в) Федеральная служба по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК России)
ответ: б

43. Согласно ФЗ «О техническом регулировании» сертификация это:
а) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
б) процедура подтверждения качества, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям
в) процедура получения сертификата
ответ: а

44. В Российской Федерации обязательной сертификации подлежат следующие объекты (выберите несколько вариантов ответа)
а) инвентарь для спортивных игр
б) детские товары
в) медицинская техника
г) средства моющие и товары бытовой химии
ответ: а, б, в

45. Основанием для проведения добровольной сертификации является:
а) техническая документация заявителя, стандарты различных категорий
б) нормативные документы, устанавливающие обязательные требования к продукции (работам, услугам)
в) требования законодательства
ответ: а
46. Подтверждение соответствия осуществляется на основе следующих принципов
а) применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов
б) возможность подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией
в) недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации
ответ: в

47. _____ производится органом по сертификации на основании договора с заявителем по схемам, установленным соответствующим техническим регламентом (вставить пропущенную фразу)
а) добровольная сертификация
б) обязательная сертификация
в) самосертификация
ответ: б

48. Основные принципы европейской политики по качеству
а) системный подход, эффективность качества, экономическое стимулирование
б) кооперация и взаимодополнение, базовый подход, социальность, структурирование
в) нет верного ответа
ответ: б

49. Объектами аудита качества могут быть
а) только продукция (услуги)
б) система качества, продукция (услуги)
в) продукция, услуги, процессы, система качества
ответ: в

50. Документ, устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к продукции (в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации)
а) технический регламент
б) знак соответствия
в) декларация о соответствии
ответ: а

51. Материализованный результат процесса трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера – это
ж) качество
з) продукт
и) уровень качества продукции
к) свойство продукции
ответ: б

52. Установление необходимого уровня качества продукции на основе анализа лучших научно-технических достижений в нашей стране и за рубежом для удовлетворения потребностей с наименьшими затратами происходит на стадии
ж) исследования и проектирования
з) изготовления

и) обращения и реализации
к) эксплуатации и потреблении
ответ: а

53. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям её создания и эксплуатации или потребления
ж) качество
з) номенклатура показателей качества продукции
и) уровень качества продукции
к) показатель качества продукции
ответ: г

54. Показатели, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обусловливают область ее применения, называют
ж) экологическими показателями
з) показателями безопасности
и) показателями надежности
к) показателями назначения
ответ: г

55. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от способа получения информации относятся (выберите несколько вариантов ответа)
ж) традиционный
з) регистрационный
и) социологический
к) органолептический
ответ: б, г

56. Деятельность по установлению правил, общих принципов, характеристик, рассчитанных для многократного использования на добровольной основе, направленная на достижение упорядоченности и повышение конкурентоспособности в области производства и оборота продукции, выполнения работ и оказания услуг
ж) оценка уровня качества продукции
з) поверка качества
и) стандартизация
к) сертификация
ответ: г

57. Качество продукции обеспечивается и определяется качеством нормативно-технической документации на изготовление продукции, качеством оборудования, оснастки, инструменты, получаемого сырья, материалов, комплектующих на стадии
ж) исследования и проектирования
з) изготовления
и) обращения и реализации
к) эксплуатации и потребления
ответ: б

58. Совокупность показателей качества продукции по характеризуемым свойствам, нормативно принятая для оценки уровня качества этой продукции – это
ж) качество
з) номенклатура показателей качества продукции
и) уровень качества продукции
к) показатель качества продукции
ответ: б

59. Показатели, характеризующие свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые

функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования, называют
ж) экологическими показателями
з) показателями безопасности
и) показателями назначения
к) показателями надежности
ответ: г

60. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от источника информации относятся (выберите несколько вариантов ответа)
ж) измерительный
з) экспертный
и) расчетный
к) социологический
ответ: б, г

61. Действие или сумма действий, изменяющих фактор или условия повышения качества продукции, в которых действует фактор повышения качества продукции
ж) фактор повышения качества продукции
з) система управления качеством продукции
и) условие повышения качества продукции
к) мероприятия по повышению качества продукции
ответ: г

62. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся
ж) взаимоотношения в коллективе
з) планомерность и ритмичность работы
и) состояние испытательного оборудования
к) величина заработной платы
ответ: г

63. Поддержание качества изготовленной продукции производится на стадиях (выберите несколько вариантов ответа)
ж) исследования и проектирование
з) изготовления.
и) обращения и реализации
к) эксплуатации и потребления
ответ: в, г

64. По стадии определения показатели качества продукции бывают:
ж) показатели, выраженные в натуральных единицах
з) единичные показатели
и) производственные показатели
к) групповые показатели
ответ: в

65. По способу выражения показатели качества продукции бывают:
ж) относительные показатели
з) проектные показатели
и) показатели, выраженные в стоимостных единицах
к) базовые показатели
ответ: в

Ключи ответов на тест									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	б, г	-	в	б	1-г, 2-б, 3-а, 4-в	а	в	г	б
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

в	а	а, в	а	а, б	в	а	а	а	в
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
в	б	а	б	а	а	в	б	б, г	1-в. 2-г, 3-б, 4-а
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
а, б, в	а	в	б, в	а	в	а	а, б, в	в	в
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
б	б	а	а, б, в	а	в	б	б	в	а
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
б	а	г	г	б, г	г	б	б	г	б, г
61	62	63	64	65					
г	г	в, г	в	в					

Шкала оценивания

Шкала и процедура оценивания определены порядком применения балльно-рейтинговой системы оценки знаний, обучающихся в Воронежском филиале РАНХиГС, утвержденным приказом от 08 февраля 2018 года № 114-35.

На зачете обучающийся может набрать от 21 до 40 баллов:

Форма промежуточного контроля	Показатели оценки	Критерии оценки
Зачет с оценкой	1) корректность и полнота ответа; 2) знание и использование терминологии; 3) логичность и последовательность в изложении материала; 4) использование примеров.	- при ответе задействованы 2 показателя, 15-20 баллов; - при ответе задействованы 3 показателя, 25-30 баллов; - при ответе задействованы 4 показателя, 35-40 баллов.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций определены порядком проведения текущего контроля обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры в Воронежском филиале РАНХиГС, утвержденным приказом от 08.02.2018 № 114-39 и порядком проведения промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры в Воронежском филиале РАНХиГС, утвержденным приказом от 08.02.2018 № 114-40.

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости включают:

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).
2. Методические рекомендации по формированию портфолио по реализации индивидуальной образовательной траектории студента (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).
3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).

В процессе освоения дисциплины рекомендуется использовать основную и дополнительную литературу, указанную в п.7.1 и п.7.2.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. Приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211).

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7.1. Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — URL: https://urait.ru/bcode/508140

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — URL : https://urait.ru/bcode/488696

3. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — URL : https://urait.ru/bcode/489792

7.2. Дополнительная литература

1. Бузырев, В. В. Управление качеством в строительстве: учебное пособие для вузов / В. В. Бузырев, М. Н. Юденко; под общей редакцией М. Н. Юденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 198 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05645-7. — URL: https://urait.ru/bcode/493326

2. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — URL : https://urait.ru/bcode/491302

3. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — URL : https://urait.ru/bcode/495766

4. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — URL : https://urait.ru/bcode/508974

5. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — URL : https://urait.ru/bcode/492674

6. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — URL: https://urait.ru/bcode/490422

7. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — URL : https://urait.ru/bcode/493358

8. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : https://urait.ru/bcode/488819

9. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : https://urait.ru/bcode/496135

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации".

2. Закон РФ от 10 июня 1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» (с изменениями от 27 декабря1995 г., 2 марта, 31 июля 1998 г., 25 июля 2002 г.)

3. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ "Об

аккредитации в национальной системе аккредитации».

4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"

5.Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об охране окружающей среды"

6.ГОСТ Р ИСО - 9000 - 2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

7.ГОСТ Р ИСО - 9001 - 2001 «Системы менеджмента качества. Требования».

8.ГОСТ Р ИСО - 9004 - 2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

7.4. Интернет-ресурсы

1.Европейская модель делового совершенства // www/kce.ru/rus/ model/php.

2. Премия по качеству Правительства РФ // www.vniis.ru.

3. BaldrigeNationalQualityProgram // www.baldrige.nist.gov.

4. The EFQM Excellence Model // www.efqm.orq.

5.Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту: http://www.ecsocman.edu.ru

7.5. Иные источники

1. Электронно-библиотечная система: http://www.iprbookshop.ru/

2. Электронно-библиотечная система: https://e.lanbook.com/

3. Электронно-библиотечная система: https://www.biblio-online.ru/

4. ЭБС Юрайт: https://urait.ru/bcode/449856

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы.

Программное обеспечение:

- Windows 7
- Office 2007
- Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

- Гарант
- Консультант Плюс