

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 10.07.2025 13:49:18

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт менеджмента  
**Кафедра**      Маркетинга, логистики и рекламы

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.ДЭ.04.02 Управление качеством
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

## Содержание (ФОС)

Стр.

- 6.1 Контрольные мероприятия по дисциплине
- 6.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 6.3 Паспорт оценочных материалов
- 6.4 Оценочные материалы для текущего контроля
- 6.5 Оценочные материалы для промежуточной аттестации
- 6.6 Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Основы индустрии гостеприимства

Последующие дисциплины по связям компетенций: Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-3	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

## 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	85.85/2.38
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий  
Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Система менеджмента качества	1	1			40	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2.	Методы управления качеством	1	1			45,85	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
	Контроль	18					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>85.85</b>	

**4.2 Содержание разделов и тем**

**4.2.1 Контактная работа**

**Тематика занятий лекционного типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1	Система менеджмента качества	лекция	история развития СМК; - принципы СМК; - СМК как инструмент организационных изменений; - СМК как инструмент реализации стратегии предприятия; - СМК как инструмент корпоративной культуры; - процессный подход как основа СМК; - практика по процессному подходу (командная работа); - СМК и анализ рисков; - простые статические методы; - статистическое управление процессами; - практика по статистическим методам; - методика QFD; - FMEA; - методика «6 СИГМ»
2.	Методы управления качеством		

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

**Тематика занятий семинарского типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1	Система менеджмента качества	практическое занятие	история развития СМК; - принципы СМК; - СМК как инструмент организационных изменений; - СМК как инструмент реализации стратегии предприятия; - СМК как инструмент корпоративной культуры; - процессный подход как основа СМК; - практика по процессному подходу (командная работа); - СМК и анализ рисков; - простые статические методы; -
2	Методы управления качеством		

			статистическое управление процессами; - практика по статистическим методам; - методика QFD; - FMEA; - методика «б сигм»
--	--	--	---

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Система менеджмента качества	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Методы управления качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561433>

2. 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, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563336>

#### Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566677>

#### Литература для самостоятельного изучения

1.1. Бузырев, В. В. Экономика отрасли: управление качеством в строительстве : учеб. пособие для СПО / В. В. Бузырев, М. Н. Юденко ; под общ. ред. М. Н. Юденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 198 с.

2. Бузырев, В. В. Управление качеством в строительстве : учеб. пособие для прикладного

бакалавриата / В. В. Бузырев, М. Н. Юденко ; под общ. ред. М. Н. Юденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 198 с.

3. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10557-5.

## **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10;

ОС "Альт Образование" 10

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

## **5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор

	Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-3 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Пороговый	способы осуществления контроля качества процесса сервиса	осуществлять мониторинг качества	методами контроля качества процессов сервиса
Стандартный (в	способы осуществления	осуществлять	методами контроля

дополнение к пороговому)	контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов	мониторинг качества процесса сервиса	качества процессов сервиса, параметров технологических процессов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	осуществлять мониторинг качества процесса сервиса	методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Система менеджмента качества	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет
2.	Методы управления качеством	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Система менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Международный рост качества.</li> <li>2. Менеджмент качества как одно из условий успешного бизнеса.</li> <li>3. Менеджмент качества, основанный на требованиях потребителя.</li> <li>4. Как услышать потребителя и оценить значимость его требований?</li> <li>5. Современные зарубежные конкурсы в области качества.</li> <li>6. Современные российские конкурсы в области качества.</li> <li>7. Роль Э. Деминга в развитии управления качеством.</li> <li>8. Современные методы управления качеством на зарубежных предприятиях.</li> <li>9. Современные методы управления качеством на российских предприятиях.</li> <li>10. Зарубежный опыт в управлении качеством.</li> <li>11. Российский опыт в управлении качеством.</li> <li>12. Статистические методы управления качеством.</li> <li>13. Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью системы менеджмента качества.</li> <li>14. Системы менеджмента качества в России.</li> </ol>
Методы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Системы управления качеством и их эволюция.</li> <li>2. Стандартизация как средство управления качеством.</li> <li>3. Менеджмент качества в малых организациях.</li> <li>4. Надежность и управление качеством.</li> <li>5. Минусы и плюсы стандартов ИСО серии 9000.</li> </ol>

	6. Причины неэффективности систем менеджмента качества. 7. Непрерывное совершенствование – базовый принцип системы менеджмента качества. 8. Цели в области качества: измеримость и виды. 9. Согласованность политики и стратегии организации. 10. Значение категории качества при формировании конкурентной стратегии. 11. Развитие организационной структуры управления. 12. Что такое постоянное повышение результативности СМК? 13. Документация в системах менеджмента. 14. Основы управления качеством персонала. 15. Мониторинг в области менеджмента качества. 16. Аудит процессов. 17. Бережливое производство: аспекты реализации
--	---

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Система менеджмента качества	1. Сущность качества продукции 2. Сущность конкурентоспособности 3. Место управления качеством в общей стратегии предприятия 4. Этапы развития систем управления качеством 5. Основные понятия и определения управления качеством 6. Классификация потребительских ценностей 7. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей 8. Сущность общего менеджмента и менеджмента качества. Функции систем управления 9. Функции службы качества 10. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества 11. Петля качества 12. Цикл Деминга 13. Механизм управления качеством
Методы управления качеством	1. Система тотального управления качеством 2. Система «ДЖИТ» 3. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП) 4. Определение, цели и принципы сертификации 5. Субъекты и объекты сертификации 6. Формы сертификации 7. Методы сертификации 8. Участники сертификации 9. Порядок проведения сертификации 10. Основные принципы проведения сертификации системы управления качеством продукции 11. Сущность и цели стандартизации 12. Принципы стандартизации 13. Объекты и виды государственной системы стандартизации (ГСС) РФ 14. Основные принципы ГСС в России 15. Основные цели и задачи стандартизации 16. Финансирование ГСС 17. Характерные аспекты стандартизации 18. Система международных стандартов 19. 8 принципов менеджмента качества 20. Планирование как процесс управления качеством 21. Системный подход к планам качества 22. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции

23. Организация контроля качества продукции и виды контроля
24. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин
25. Премии по качеству

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Качество (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008) – это: а) соответствие требованиям ГОСТ; б) степень соответствия присущих характеристик требованиям; в) способность объекта удовлетворять заданные потребности; г) пригодность для использования.
2. К показателям надежности относятся: а) безотказность; б) классификационные и конструктивные показатели; в) показатели функциональной и технической эффективности; г) а, б, в.
3. Эргономические показатели содержат информацию: а) о техническом совершенстве изделия; б) об удобстве и комфортности эксплуатации; в) о приспособленности продукции к транспортированию.
4. Регистрационный метод определения значений показателей качества основан на использовании информации, получаемой: а) в результате анализа восприятия органами чувств; б) путём подсчёта числа определенных событий, затрат, отказов и т. д.; в) с использованием технических измерительных средств; г) от дегустаторов и других экспертов.
5. К эвристическим методам определения значений показателей качества относят: а) органолептические, экспертные, социологические; б) объективные; в) измерительный и регистрационные; г) традиционные и социологические.
6. Оценка уровня качества продукции необходима для решения следующих задач: а) экспертизы продукции; б) выбора наилучших образцов; в) сертификации продукции; г) контроля качества.
7. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы и выходы (входные элементы в выходные) в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется: а) жизненным циклом продукции; б) процессом; в) процедурой; г) системой.
8. Декларация о соответствии может приниматься изготовителем на основании: а) положительных отзывов потребителей продукции (услуги); б) экономических показателей производства; в) собственных доказательств и протоколов, выданных аккредитованными испытательными лабораториями.
9. Безопасность – состояние, при котором отсутствует недопустимый риск причинения вреда: а) жизни или здоровью граждан; б) продукции, процессам производства; в) жизни или здоровью отдельных категорий граждан; г) имуществу физических или юридических лиц.
10. Федеральный закон «О техническом регулировании» вступил в силу с: а) 2005 г; б) 2003 г; в) 2002 г; г) 1993 г.
11. Сертификат соответствия должен содержать: а) наименование и местонахождение изготовителя продукции, прошедшей сертификацию; б) информацию о методах проведения испытаний (измерений, контроля); в) наименование и местонахождение органа по сертификации; г) технические характеристики продукции.
12. Разработчиком национального стандарта в соответствии с законом «О техническом регулировании» может быть: а) предприятие; б) национальный орган по стандартизации; в) технический комитет; г) любое лицо.
13. Национальный стандарт РФ принимается: а) Государственной Думой; б) Техническим комитетом по стандартизации; в) Федеральным агентством по техническому регулированию; г) Правительством РФ.
14. Стандарты ИСО серии 14000 посвящены: а) системам экологического менеджмента; б) экологической терминологии; в) способам утилизации вредных и опасных отходов; г) системам менеджмента качества.
15. Знак соответствия – это знак, информирующий потребителя о соответствии продукции требованиям: а) национальных стандартов; б) системы добровольной сертификации; в) договора на поставку; г) технических регламентов.
16. Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают: а) необходимые требования; б) необходимые и достаточные требования; в) минимально необходимые требования; г) достаточные требования.

17. Объектами стандартизации и технического регулирования в соответствии с законом «О техническом регулировании» могут быть: а) государственные образовательные стандарты; б) эмиссия ценных бумаг; в) процессы; г) продукция.
18. Штрих-код наносится на продукцию: а) с целью подтверждения качества; б) для подтверждения подлинности происхождения продукции; в) для обеспечения автоматической идентификации; г) в качестве знака соответствия.
19. Технические регламенты должны содержать требования: а) безопасности; б) единства измерений; в) унификации; г) взаимозаменяемости.
20. Сертификат соответствия вступает в действие с момента: а) оплаты процедуры подтверждения соответствия; б) положительного решения органа по сертификации о выдаче сертификата; в) внесения его в реестр выданных сертификатов; г) вынесения положительного решения.
21. Национальный стандарт применяется: а) на обязательной основе для продукции, произведенной за пределами РФ; б) на обязательной основе всеми государственными учреждениями и организациями; в) на обязательной основе всеми юридическими и физическими лицами; г) на добровольной основе для продукции, произведенной в РФ; д) на добровольной основе всеми юридическими лицами.
22. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов, называется: а) знак качества; б) фирменный знак предприятия; в) знак соответствия; г) знак обращения на рынке.
23. Затраты на обучение в области качества являются: а) предупредительными; б) оценочными; в) издержками вследствие внутренних отказов; г) издержками вследствие внешних отказов.
24. Первые упоминания о форматированных требованиях к качеству продукции относятся ко времени правления: а) Петра I; б) Ивана Грозного; в) Екатерины II.
25. Нормативными документами, обязательным для выполнения, являются: а) государственный стандарт; б) технический регламент; в) стандарт предприятия.
26. Организация и принципы стандартизации в РФ определены: а) законом «О защите прав потребителей»; б) законом «О техническом регулировании»; в) постановлением Правительства РФ; г) приказом Госстандарта РФ.

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

Раздел дисциплины	Задачи
Система менеджмента качества	Необходимо дать и раскрыть определение «качество продукта» в следующих направлениях деятельности: высшее образование; здравоохранение; страховой бизнес; ритуальные услуги; банковское обслуживание физических лиц; гостиничный бизнес; ресторанный бизнес; туризм; общественный транспорт; благоустройство города; церковь; охрана правопорядка
Методы управления качеством	Формулирование факторов, определяющих качество жизни в стране выделение факторов (не менее 15), имеющих влияние на качество жизни сточки зрения: рядового человека; руководителя среднего или крупного предприятия; руководителя городской администрации; оформление работы в виде причинно-следственной диаграммы с детализацией до причин второго порядка (не менее 3 на каждую причину первого порядка); ранжирование перечисленных факторов по весомости по 10 бальной

	шкале (1 – невесомый, 10 – очень весомый); выбор наиболее весомого фактора (по мнению участника); формулировка нескольких вариантов исключения (или снижения влияния) наиболее весомого фактора; оформление работы в виде дерева решений; проставление вероятности реализации каждого варианта и выбор, наиболее приемлемого; разработка проекта плана корректирующих мероприятий по улучшению качества жизни с точки зрения: одного человека; руководителя среднего или крупного предприятия; руководителя городской администрации; оформление работы в виде сетевого графика.
--	---

### Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы
Система менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Международный рост качества.</li> <li>2. Менеджмент качества как одно из условий успешного бизнеса.</li> <li>3. Менеджмент качества, основанный на требованиях потребителя.</li> <li>4. Как услышать потребителя и оценить значимость его требований?</li> <li>5. Современные зарубежные конкурсы в области качества.</li> <li>6. Современные российские конкурсы в области качества.</li> <li>7. Роль Э. Деминга в развитии управления качеством.</li> <li>8. Современные методы управления качеством на зарубежных предприятиях.</li> <li>9. Современные методы управления качеством на российских предприятиях.</li> <li>10. Зарубежный опыт в управлении качеством.</li> <li>11. Российский опыт в управлении качеством.</li> <li>12. Статистические методы управления качеством.</li> <li>13. Повышение конкурентоспособности предприятия с помощью системы менеджмента качества.</li> <li>14. Системы менеджмента качества в России.</li> </ol>
Методы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система тотального управления качеством</li> <li>2. Система «ДЖИТ»</li> <li>3. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП)</li> <li>4. Определение, цели и принципы сертификации</li> <li>5. Субъекты и объекты сертификации</li> <li>6. Формы сертификации</li> <li>7. Методы сертификации</li> <li>8. Участники сертификации</li> <li>9. Порядок проведения сертификации</li> <li>10. Основные принципы проведения сертификации системы управления качеством продукции</li> <li>11. Сущность и цели стандартизации</li> <li>12. Принципы стандартизации</li> <li>13. Объекты и виды государственной системы стандартизации (ГСС) РФ</li> <li>14. Основные принципы ГСС в России</li> <li>15. Основные цели и задачи стандартизации</li> <li>16. Финансирование ГСС</li> <li>17. Характерные аспекты стандартизации</li> <li>18. Система международных стандартов</li> <li>19. 8 принципов менеджмента качества</li> <li>20. Планирование как процесс управления качеством</li> <li>21. Системный подход к планам качества</li> <li>22. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции</li> </ol>

### 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Система менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность качества продукции</li> <li>2. Сущность конкурентоспособности</li> <li>3. Место управления качеством в общей стратегии предприятия</li> <li>4. Основные понятия и определения</li> <li>5. Классификация потребительских ценностей</li> <li>6. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей</li> <li>7. Сущность общего менеджмента и менеджмента качества.</li> <li>8. Функции систем управления</li> <li>9. Функции службы качества</li> <li>10. Петля качества и цикл Деминга</li> <li>11. Механизм управления качеством</li> </ol>
Методы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение, цели и принципы сертификации</li> <li>2. Субъекты и объекты сертификации</li> <li>3. Формы сертификации</li> <li>4. Методы сертификации</li> <li>5. Участники сертификации</li> <li>6. Порядок проведения сертификации</li> <li>7. Основные принципы проведения сертификации системы управления качеством продукции</li> <li>8. Сущность и цели стандартизации</li> <li>9. Принципы стандартизации</li> <li>10. Объекты и виды государственной системы стандартизации РФ</li> <li>11. Основные принципы государственной системы стандартизации в РФ</li> <li>12. Основные цели и задачи стандартизации</li> <li>13. Финансирование государственной системы стандартизации</li> <li>14. Сущность и основные задачи планирования как процесса управления качеством</li> <li>15. Предмет и общие принципы планирования как процесса управления качеством</li> <li>16. Методы планирования как процесса управления качеством</li> <li>17. Системный подход к планам качества</li> <li>18. Условия, влияющие на обеспечение качества продукции</li> <li>19. Основные факторы, определяющие качество продукции</li> <li>20. Организация контроля качества продукции и виды контроля</li> <li>21. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин</li> </ol>

### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

#### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК-3
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне