

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 08.07.2025 14:16:12
 Уникальный программный ключ:
 4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Чувашский государственный аграрный университет"
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)
 Кафедра Экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по учебной
 и научной работе

 Л.М. Иванова
 17.04.2025 г.

Б1.О.07

Стандартизация и управление качеством

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация **Бакалавр**
 Форма обучения **очная**
 Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216
 в том числе:
 аудиторные занятия 108
 самостоятельная работа 72
 часов на контроль 36

Виды контроля:
 экзамен зачет

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		3 (2.1)		Итого	
Неделя	19 4/6		17 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	16	16	36	36
Практические	40	40	32	32	72	72
В том числе инт.	12	12	8	8	20	20
Итого ауд.	60	60	48	48	108	108
Контактная работа	60	60	48	48	108	108
Сам. работа	48	48	24	24	72	72
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

канд. экон. наук, доц., Гордеева Л. Г.

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Стандартизация и управление качеством " в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 17.04.2025 г., протокол № 14.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Абросимова М.С.

Заведующий выпускающей кафедрой Алексеева Н.В.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н., Медведева Т.А.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	выработка теоретических знаний и навыков в области стандартизации, сертификации, контроля качества услуг и работ и выработке управленческих решений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Транспортные средства в сервисе
2.2.2	Производственная практика, сервисная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	
УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	
УК-7.2 Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	
ОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	
ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные понятия, категории и подходы к управлению качеством услуг;
3.1.2	- количественные и качественные параметры оценки качества услуг;
3.1.3	-теоретические основы стандартизации, сертификации, контроля качества услуг и работ;
3.1.4	- методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса (качественные и количественные показатели);
3.1.5	- методы контроля качества услуг.
3.2	Уметь:
3.2.1	- организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон проводить оценку технического уровня и качества продукции;
3.2.2	- внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
3.2.3	- обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;
3.2.4	- применять нормативную документацию при оценке, контроле качества работ, услуг;
3.2.5	- поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдать нормы здорового образа жизни.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	- применения методов управления качеством;
3.3.2	- организации контроля качества предоставления услуг и работ;
3.3.3	- применения инструментов контроля качества;
3.3.4	- создания систем управления качеством в организации;
3.3.5	- оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества;
3.3.6	- использования основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1. Теоретические основы управления качеством							

Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики /Пр/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Кейс-метод
Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики /Ср/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Подготовка докладов и рефератов.
Исторические аспекты управления качеством /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Исторические аспекты управления качеством /Пр/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Деловая игра
Исторические аспекты управления качеством /Ср/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Подготовка докладов и рефератов.
Организационно-экономические основы квалитметрии /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Организационно-экономические основы квалитметрии /Пр/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Подготовка докладов и рефератов.
Организационно-экономические основы квалитметрии /Ср/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Подготовка докладов и рефератов.
Основы метрологии /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Основы метрологии /Пр/	2	6	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Подготовка докладов и рефератов. Тестирование
Основы метрологии /Ср/	2	6	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Подготовка докладов и рефератов.
Раздел 2. Управление качеством на предприятии							

Качество как объект управления /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Качество как объект управления /Пр/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Качество как объект управления /Ср/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Системы управления качеством /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Системы управления качеством /Пр/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Системы управления качеством /Ср/	2	6	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов
Организация управления качеством на предприятии /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Проблемная лекция
Организация управления качеством на предприятии /Пр/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Организация управления качеством на предприятии /Ср/	2	5	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Инструменты и технологии управления качеством /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Инструменты и технологии управления качеством /Пр/	2	6	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Кейс-метод
Инструменты и технологии управления качеством /Ср/	2	5	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Международные и национальные премии в области качества /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос

Международные и национальные премии в области качества /Пр/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Учебная дискуссия
Международные и национальные премии в области качества /Ср/	2	5	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Экономическое управление качеством /Лек/	2	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Проблемная лекция
Экономическое управление качеством /Пр/	2	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Экономическое управление качеством /Ср/	2	5	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Раздел 3. Подготовка, сдача зачета							
Подготовка, сдача зачета /Зачёт/	2	0	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Зачет
Раздел 4. Организационно – экономические условия обеспечения качества							
Безопасность и качество продукции /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Безопасность и качество продукции /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Безопасность и качество продукции /Ср/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Государственное регулирование качества и безопасности продукции /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Проблемная лекция
Государственное регулирование качества и безопасности продукции /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов
Государственное регулирование качества и безопасности продукции /Ср/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.

Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Техническое регулирование в обеспечении качества и продвижении его соответствия /Ср/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности продукции /Ср/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Кодирование и маркировка продукции /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Кодирование и маркировка продукции /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Кодирование и маркировка продукции /Ср/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Раздел 5. Теоретические основы стандартизации							
Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	0	Круглый стол
Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности /Ср/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.

Организация работ по стандартизации в РФ /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Организация работ по стандартизации в РФ /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Решение задач. Подготовка докладов.
Организация работ по стандартизации в РФ. /Ср/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Сертификация систем менеджмента качества /Лек/	3	2	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос
Сертификация систем менеджмента качества /Пр/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	4	0	Круглый стол
Сертификация систем менеджмента качества /Ср/	3	4	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Опрос. Решение задач. Подготовка докладов.
Раздел 6. Подготовка, сдача экзамена							
Подготовка, сдача экзамена /Экзамен/	3	36	УК-7.1 УК-7.2 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	0	Экзамен

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?
2. Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества
3. Что понимается под термином «качество» в международном стандарте ИСО 9000:2005?
4. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
5. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара
6. Что понимается под конкурентоспособностью предложения товара на рынке и какими условиями оно характеризуется?
7. Действием каких факторов определяется конкурентоспособность предприятия?
8. Назовите виды и объекты квалиметрии и раскройте их сущность
9. Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции
10. Что понимается под циклограммой («паутиной качества») и каков алгоритм ее построения?
11. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии
12. Какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия?
13. Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции
14. Какую роль играют нормативные параметры и условия конкурентоспособности продукции в процессе ее оценки?
15. Охарактеризуйте уровень конкурентоспособности России, используя методику оценки WEF
16. В чем заключается системный подход управления качеством?
17. Что понимается под механизмом управления качеством и какие составляющие элементы он включает?
18. Назовите и раскройте функции и методы управления качеством
19. Что понимается под стратегическим и тактическим управлением качеством?
20. Назовите основные этапы развития менеджмента качества
21. Что такое цикл Деминга и каковы его этапы?
22. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах оно основывается?
23. Что такое кружок качества? Какова роль кружков качества в повышении качества работы на предприятии?

24. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
25. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби
26. Раскройте содержание основных отечественных концепций управления качеством
27. Какие стандарты входят в состав комплекса МС ИСО серии 9000?
28. В чем заключается основное отличие процессного подхода от функционального подхода?
29. Назовите внутренние и внешние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000?
30. Раскройте основное содержание МС ИСО серии 14000 и их роль в создании системы экологического менеджмента на предприятии
31. Назовите основные отраслевые стандарты в области менеджмента качества
32. Поясните основное назначение стандартов OHSAS 18001, SA 8000, ИСО 26000
33. Обоснуйте основные преимущества интегрированных систем менеджмента
34. Раскройте основные принципы TQM
35. В чем суть модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству?
36. Какие критерии оценки используются в Европейской премии качества?
37. Какие цели преследуют национальные премии в области управления качеством?
38. Определите общие тенденции в развитии национальных премий в области качества
39. Раскройте основное содержание премии правительства РФ в области качества
40. Приведите примеры Российский премий в области качества
41. Назовите семь инструментов управления качеством
42. Раскройте основные этапы проведения FMEA – анализа
43. В чем заключается цель и каковы основные составляющие технологии CALS – технологий?
44. Назовите основные статистические методы контроля качества
45. Раскройте роль причинно – следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством
46. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»?
47. Что такое функционально – стоимостной анализ и на каких принципах он основывается?
48. Какова цель концепции BSC?
49. Назовите основные модели Post BSC и раскройте их содержание
50. В чем заключается сущность сигмы «20 ключей»?
51. Назовите и раскройте основные этапы деятельности по формированию и внедрению системы менеджмента качества на предприятии в соответствии с МС ИСО серии 9000
52. Какие виды документов системы менеджмента качества на предприятии необходимо оформить в соответствии с МС ИСО серии 9000?
53. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?
54. Каковы задачи и функции технического контроля на предприятии?
55. Назовите виды аудита качества в рамках СМК и раскройте их содержание
56. Назовите основные методы классификации затрат на качество (А, В, С) и раскройте их содержание
57. Какая роль отводится финансовым методам в МС ИСО серии 9000?
58. Раскройте базовую классификацию затрат, связанных с качеством
59. Назовите основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества и определите их достоинства и недостатки
60. Какие основные законы определяют законодательно – правовое обеспечение качества в РФ?
61. В чем суть Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
62. Что понимается под условиями оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий?
63. Какие основные законы, законодательно – правовые и нормативные акты включает законодательство РФ в области защиты прав потребителей?
64. Какие права имеет потребитель в случае приобретения товаров надлежащего и ненадлежащего качества?
65. Какие меры ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителя предусмотрены законодательством РФ?
66. Какие органы осуществляют защиту прав потребителей в РФ?
67. Что такое техническое регулирование и на каких принципах оно основано?
68. Что понимается под техническим регламентом?
69. Какие этапы включает порядок разработки и принятия технических регламентов?
70. Какие права имеют органы государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов?
71. Как осуществляется финансирование государственного контроля и надзора в РФ?
72. Что такое стандартизация, в чем состоят ее цели и задачи?
73. Раскройте основные принципы и функции стандартизации
74. Какими основными документами регламентируется деятельность по стандартизации?
75. Какие фонды стандартов включает Федеральный фонд стандартов РФ?
76. Назовите виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации и его специфики
77. Назовите основные международные и региональные организации по стандартизации и раскройте их функции
78. Каковы основные цели и принципы европейской системы стандартизации?
79. Назовите формы подтверждения соответствия, применяемые в РФ и раскройте их содержание
80. Назовите основные функции органа по сертификации
81. Какие схемы используются в процессе сертификации?
82. Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия
83. Что понимается под гигиенической оценкой продукции?
84. На каких принципах основывается и какие этапы включает сертификация систем менеджмента качества в РФ?

85. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки соответствия?
86. Каковы цели и задачи метрологии?
87. Какие виды эталонов единиц физических величин существуют?
88. Что такое поверка средств измерений и для чего она проводится?
89. На каких принципах основывается калибровка средств измерений?
90. Какие органы включает Государственная система управления деятельностью по обеспечению единства измерений в РФ?
91. Какие цели преследуют и что включают государственный метрологический контроль и надзор?
92. Какие виды нематериальных ресурсов вы знаете, как они влияют на конкурентоспособность предприятия?
93. Что понимается под брендом, каковы его составляющие элементы?
94. Что такое патентная чистота и патентоспособность продукции?
95. Назовите основные функции товарного знака
96. Охарактеризуйте роль франчайзинга в формировании конкурентных преимуществ предприятия
97. Назовите наиболее распространенные методы оценки торговых марок и раскройте их содержание
98. Что понимается под системой штрихового кодирования, какие элементы она включает?
99. Назовите основные системы штрихового кодирования
100. Какие операции включает технология штрихового кодирования?
101. Какими признаками обладают коды UPC и EAN?
102. Назовите основные виды маркировки и раскройте их содержание

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие категории качества
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности
3. Квалиметрия (понятие, виды, объекты)
4. Показатели качества и их классификация
5. Методы и средства квалиметрии
6. Оценка конкурентоспособности продукции
7. Оценка конкурентоспособности предприятия
8. Оценка конкурентоспособности страны
1. Управление качеством: понятие, функции и методы
2. Системный подход к управлению качеством
3. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии
4. Эволюция управления качеством
5. Зарубежные модели управления качеством
6. Национальные концепции управления качеством
7. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000
8. Система экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000
9. Отраслевые системы менеджмента качества
10. Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности
11. Интегрированные системы менеджмента
12. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)
13. Международные и национальные премии в области качества
14. Инструменты и технологии управления качеством
15. Формирование системы менеджмента качества на предприятии
16. Организация и функционирование службы качества на предприятии
17. Организация технического контроля продукции на предприятии
18. Аудит системы менеджмента качества на предприятии
19. Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000
20. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия
21. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества предприятия
22. Законодательно – правовое и нормативное обеспечение безопасности качества
23. Защита прав потребителей
24. Понятие и принципы технического регулирования
25. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов
26. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
27. Национальная система стандартизации Российской Федерации
28. Международная и региональная стандартизация
29. Подтверждение соответствия целей и принципов
30. Формирование подтверждения соответствия (добровольная и обязательная)
31. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
32. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация
33. Сертификация на международном и региональных уровнях
34. Понятие метрологии
35. Виды и средства измерений
36. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
37. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия
38. Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров
39. Оценка стоимости торговых марок

40. Понятие штрихового кодирования
41. Системы штрихового кодирования
42. Виды маркировки товаров
5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)
Не предусмотрено учебным планом
5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
Темы докладов 1. Категории качества в трудах Аристотеля «Метафизика» 2. Категории качества с точки зрения философии 3. Категории качества с точки зрения социальных взглядов 4. Категории качества с инженерной и технической позиции 5. Категории качества с точки зрения права 6. Категории качества с экономической точки зрения 7. Предметная форма конкуренции 8. Функциональная форма конкуренции 9. Ценовая конкуренция 10. Неценовая конкуренция 11. Прицельное качество 12. Конкурентоспособность предложения товара 13. Факторы конкурентоспособности предприятия 14. Конкурентоспособность отрасли 15. Конкурентоспособность региона 16. Национальная и международная конкурентоспособность страны 17. Виды квалиметрии 18. Методы определения численных значений определения качества продукции 19. Циклограмма (паутина качества) уровня качества изделий 20. Бенчмаркинг 21. Оценка конкурентоспособности стран экспертами Всемирного экономического форума (World Economic Forum – WEF) 22. Глобальный индекс конкурентоспособности GCI 23. Организационные (административные) методы управления качеством на предприятии 24. Социально - психологические методы управления качеством на предприятии 25. Техничко - технологические методы управления качеством на предприятии 26. Экономические методы управления качеством на предприятии 27. Специальные подсистемы управления качеством 28. Обеспечивающие подсистемы управления качеством 29. Этапы развития менеджмента качества 30. Интегрированные системы менеджмента качества 31. Национальные концепции управления качеством 32. Система безопасного изготовления продукции БИП 33. Система безопасного дефектного труда (СБТ) 34. Европейская организация по качеству EOQ 35. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе 36. Система экологического менеджмента 37. Отраслевые стандарты менеджмента качества 38. Система социального и этического менеджмента 39. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) 40. Национальные премии в области качества 41. Метод диаграммы Ганта 42. Технология развертывания функции качества (QFD) 43. FMEA – анализ 44. Управление отношениями с потребителями (CRM) 45. Концепция «Шесть сигм» 46. Документирование системы менеджмента качества на предприятии 47. Методический аудит 48. Оценка результативности и эффективности СМК на основе BSC Примерные темы эссе 1. Качество банковских услуг: проблемы и оптимизация 2. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания 3. Инновации и система стандартизации финансовых услуг: современные аспекты 4. Участие России в международной стандартизации 5. Использование экспертного метода в оценке качества сервисных услуг современной гостиничной индустрии (на примере гостиничного бизнеса Москвы) 6. Точки зрения и причины популярности бенчмаркинга 7. Развитие системы управления качеством банковских услуг

8. Стандартизация банковских услуг
9. Охарактеризуйте позицию по проблемам качества и экологии Генерального директора «ИКЕЯ России» Леннарт Дальгрэн
10. Охарактеризуйте Федеральный фонд стандартов
11. Выгоды от участия в международной стандартизации
12. Особенности регистрации товарных знаков за рубежом

Тематика рефератов

1. Модель «прицельного качества» Нориаки Кано (Япония)
2. Опыт США в области организации Бенчмаркинга
3. Модель трех стадий экономического роста М. Портера
4. Цеховой контроль качества Ф. Тейлора
5. Концепция TQC
6. Концепция CWQC
7. Международный стандарт (МС ИСО серии 9000)
8. Международный стандарт (МС ИСО серии 14000).
9. Всеобщее управление качеством (TQM)
10. Цикл Деминга (PDCA)
11. Спираль Джурана
12. Диаграммы Исикавы
13. Методология Тагути
14. Программа ZD Ф. Кросби
15. Модель А. Фейгенбаума
16. Модель Эттингера – Ситтинга
17. МС ИСО 9000:2005
18. Стандарт TL 9000 «Высокое качество для поставщиков в области телекоммуникаций»
19. Международный стандарт ИСО 13485:2003
20. Стандарт IWA 4:2009
21. Стандарты GMP
22. Система HACCP
23. Стандарты ИСО 22000
24. Стандарт ИСО 16949
25. Стандарт OHSAS 18001-99
26. Стандарт SA 8000:2001
27. Стандарт ИСО 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности»
28. Европейский фонд управления качеством (EFQM)
29. Премия Деминга (DAP)
30. Премия Содружества Независимых Государств (СНГ)
31. Национальная премия США по качеству имени М. Болдриджа
32. CALST - технологии
33. Диаграмма Паретто
34. Причинно – следственная диаграмма Исикавы
35. Контрольная карта Шухарта
36. Законодательно – правовое обеспечение качества в РФ
37. Система RAPEX в странах ЕС
38. Движение в защиту прав потребителей «консюмеризм»
39. Национальная система стандартизации РФ

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г.	Управление качеством: учебник для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2024	Электрон ный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Скрябина О. В., Рябкова Д. С., Тарасова Е. Ю.	Управление качеством продукции: учебное пособие	Омск: Омский ГАУ, 2022	Электрон ный ресурс
Л2.2	Кучерявенко С. А., Чистникова И. В.	Управление качеством: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2023	Электрон ный ресурс

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Федеральная служба государственной статистики
Э2	Российский журнал менеджмента
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.1.2	OC Windows XP
6.3.1.3	1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних УЗ.
6.3.1.4	Project 2016
6.3.1.5	Office 2007 Suites
6.3.1.6	7-Zip
6.3.1.7	MozillaThunderbird
6.3.1.8	OC Windows 7
6.3.1.9	OC Windows Vista
6.3.1.10	OfficeStandard 2013
6.3.1.11	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.12	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии
6.3.2.2	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://e.lanbook.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
35a	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (30 шт.), стулья (60 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска аудиторная (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.) и учебно-наглядные пособия
51a	Пр	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), парта 3-хместная со скамейкой (10 шт.), стулья (5 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (Экран с электроприводом Electric Screen (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
236	СР	Помещение для самостоятельной работы	Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.)
123	СР	Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного форм контроля. Система знаний по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Для освоения дисциплины студентами необходимо: 1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения

понятий, законов, которые должны знать студенты; раскрываются закономерности поведения экономических субъектов. Во время лекции можно задать лектору вопрос. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома: необходимо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебники не заменяют, а дополняют друг друга.

2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.

3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из экономической литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.

4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

5. При возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Стандартизация и управление качеством» проводятся консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Стандартизация и управление качеством» следует усвоить:

- теоретико-методологические основы стандартизации и управления качеством услуг и работ;
- основные подходы к управлению качеством услуг;
- количественные и качественные параметры оценки качества услуг;
- методы оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса;
- методология управления качеством.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных заданий. При выполнении контрольных заданий следует:

1. Получить четкий ответ на все вопросы, содержащиеся в контрольном задании.
2. Максимально четко изложить способ выполнения контрольного задания.
3. Оформить задание в соответствии с предъявленными требованиями.
4. По возможности, осуществить проверку полученных результатов.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, зачета и экзамена. Тестирование организовывается в компьютерных классах. Все вопросы тестирования обсуждаются на лекционных и практических занятиях. Подготовка к зачету и экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____