

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Иванов А.Г.

подпись

« 29 »

2015г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.02 История и концепции управления качеством**

*(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

Направление подготовки/специальность 27.03.02 «Управление качеством»

*(код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность (профиль) / специализация «Управление качеством в социально-экономических системах»

*(наименование направленности (профиля) специализации)*

Программа подготовки прикладная

*(академическая /прикладная)*

Форма обучения очная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

*(бакалавр, магистр, специалист)*

Краснодар 2015

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины «История и концепции управления качеством» – формирование у будущих бакалавров целостного системного представления об управлении качеством, а также способности применять знание подходов к управлению качеством и этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги.

### 1.2 Задачи дисциплины

Задачи дисциплины в соответствии с поставленной целью состоят в следующем:

- овладеть теоретическими основами и принципами управления качества;
- овладеть способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
- выявить наиболее существенные законодательные и организационные особенности менеджмента качества в России;
- овладеть способностью применять знание подходов к управлению качеством
- овладеть правилами построения системы менеджмента качества на предприятии;

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «История и концепции управления качеством» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Данная дисциплина призвана сформировать теоретико-методологический инструментарий бакалавра по направлению 27.03.02 Управление качеством

Курс опирается на общеэкономические и методологические дисциплины – «Общая экономическая теория».

Дисциплина «История и концепции управления качеством», в свою очередь, дает знания и умения, которые являются необходимыми для усвоения дисциплин, читаемых в последующем: «Всеобщее управление качеством», «Сертификация систем качества», «Управление качеством в системах массового обслуживания».

**1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**  
Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций: ОПК-1, ПК-2.

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ОПК-1	способностью применять знание подходов к управлению качеством	-основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качества; -современные системы управления качеством.	применять знание подходов к управлению качеством для решения профессиональных задач в области организационно-управленческой и производственно-	методологией навыками применения современных подходов к управлению качеством продукции, услуг, управленческих и технологических процессов

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
				технологической деятельности.	
2.	ПК-2	способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	этапы жизненного цикла продукции, технических систем и организационно-технических проектов	проводить анализ этапов жизненного цикла продукции, технических систем и организационно-технических проектов.	навыками практического использования результатов анализа этапов жизненного цикла продукции, технических систем и организационно-технических проектов для решения профессиональных задач в области управления качеством.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице  
(для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр 1
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>70,3</b>	<b>70,3</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		<b>68</b>	<b>68</b>
Занятия лекционного типа		34	34
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		34	34
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>2,3</b>	<b>2,3</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		2	2
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>11</b>	<b>11</b>
Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям		4	4
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка докладов-презентаций, сообщений, решение заданий, тестов, case-study).		4	4
Подготовка к текущему контролю		3	3
<b>Контроль:</b>		<b>26,7</b>	<b>26,7</b>
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>70,3</b>	<b>70,3</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Темы дисциплины, изучаемые в 1 семестре (очная форма)

№	Наименование тем	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1.	Понятие качества и управления качеством.	14	6	6	2
2.	Теоретические и исторические аспекты управления качеством	14	6	6	2
3.	Основные методы и инструменты управления качеством.	14	6	6	2
4.	Стандартизация	9	4	4	1
5.	Процессный подход в управлении качеством	14	6	6	2
6.	Перспективные системы и методы качества	14	6	6	2
<b>Итого по дисциплине:</b>			<b>34</b>	<b>34</b>	<b>11</b>

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, СР – самостоятельная работа

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Понятие качества и управления качеством.	Сущность качества и управления качеством. Принципы менеджмента качества. Качество на производственных предприятиях 19 – 21 вв. Эволюция подходов к управлению качеством. Система менеджмента качества.	Сообщение
2.	Теоретические и исторические аспекты управления качеством	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством в России. Системы качества: БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки. Теория и практика зарубежного управления качеством. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством.	Доклад-презентация
3.	Основные методы и инструменты управления качеством.	Диаграмма К. Исикавы. Диаграмма Парето. Контрольные листки. Контрольные (технологические) карты. Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Блок-схемы. Сферы приложения методов управления качеством.	Сообщение
4.	Стандартизация	Понятие и принципы стандартизации. Стандарты и технические регламенты. Основы государственной системы стандартизации. Категории и виды стандартизации. Документарное обеспечение стандартизации.	Сообщение
5.	Процессный	Процессы вспомогательные производственных в современ-	Сообщение

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	ция	ские регламенты. Основы государственной системы стандартизации. Категории и виды стандартизации. Документарное обеспечение стандартизации.	
5.	Процессный подход в управлении качеством	Процессы вспомогательные производственных в современной организации, сети процессов.. Системы качества. Основные и Стандартизация Инструменты совершенствования бизнес-процессов. ИСО 9001 коммуникации и ошибки общения.	Сообщение
6.	Перспективные системы и методы качества	ИСО 9000. Система «6 сигма». Концепции JIT, Канбан, Кайдзен.	Сообщение Задание

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Понятие качества и управления качеством.	Понятие качества Принципы менеджмента качества. Эволюция подходов к управлению качеством. Система менеджмента качества.	Доклад-презентация Контрольные вопросы
2.	Теоретические и исторические аспекты управления качеством	БИП, КАНАРСПИ, СБТ, НОРМ, КС УКП, достоинства и недостатки. Модели: Фейгенбаума, Джурана, Деминга, Тагути. Современные направления развития концепции управления качеством.	Доклад-презентация Контрольные вопросы
3.	Основные методы и инструменты управления качеством.	Диаграмма К. Исикавы. Блок-схемы. Сферы приложения методов управления качеством.	Доклад-презентация Задание
4.	Стандартизация	Понятие и принципы стандартизации. Стандарты и технические регламенты. Основы государственной системы стандартизации. Категории и виды стандартизации. Документарное обеспечение стандартизации.	Доклад-презентация Тест
5.	Процессный подход в управлении качеством	Процессы вспомогательные производственных в современной организации. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	Доклад-презентация Кейс-study
6.	Перспективные системы и методы качества	Система «6 сигма». Канбан Кайдзен.	Доклад-презентация Задание

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «История и концепции управления качеством» – закрепить теоретические знания, полученные на лекционных и практических занятиях путем самостоятельного изучения рекомендуемой литературы, выполнения практической работы.

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a> Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>
2	Подготовка докладов-презентаций, сообщений	Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>
3	Подготовка к текущему контролю	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **3. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины лекции, практические занятия, консультации являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

Основной целью практических занятий является разбор практических ситуаций. Дополнительной целью практических занятий является контроль усвоения пройденного материала. На практических занятиях также осуществляется проверка выполнения заданий.

При проведении практических занятий участники готовят и представляют небольшие сообщения и доклады-презентации по наиболее важным теоретическим аспектам текущей темы, отвечают на вопросы преподавателя и других слушателей. В число видов работы, выполняемой слушателями самостоятельно, входят: поиск и изучение литературы по рассматриваемой теме а так же поиск и анализ научных статей.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: при реализации различных видов учебной работы (лекций и практических занятий) используются следующие образовательные технологии: дискуссии, презентации. В сочетании с внеаудиторной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается особый порядок освоения указанной дисциплины. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Вышеозначенные образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освоения дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемого в аспекте социально-направленной позиции будущего бакалавра, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

Рекомендации по использованию интерактивных и информационных образовательных технологий были осуществлены согласно методических указаниям к подобного рода работам. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной информационно-образовательной среды Вуза.

### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Освоение дисциплины предполагает две основные формы контроля – текущая и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы и предполагает овладение материалами лекций, литературы, программы, работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение работ в форме докладов, решении практических ситуаций и иных заданий для самостоятельной работы студентов. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Он предназначен для оценки самостоятельной работы слушателей по решению задач, выполнению практических заданий. Оценивается также активность и качество результатов практической работы на занятиях, участие в дискуссиях, обсуждениях и т.п. Индивидуальные и групповые самостоятельные, аудиторные, контрольные работы по всем темам дисциплины организованы единообразным образом. Для контроля освоения содержания дисциплины используются оценочные средства. Они направлены на определение степени сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация студентов осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала, предполагает

контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умения и навыков, определяемых по ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки в качестве результатов освоения учебной дисциплины.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

#### **4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**4.1.1 Задание на анализ ситуации** из предметной области дисциплины (курса) и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности

1. Перечислите основные принципы стандартизации.
2. Охарактеризуйте экономическую выгоду управления качеством на предприятии
3. Выделите основные этапы формирования управления качеством как научного направления.
4. Объясните сходства и различия между требованиями и потребностями потребителей.
5. Объясните роль и место сертификации в производственных и рыночных отношениях.
6. Поясните, в каких случаях проводятся улучшающие действия.
7. Раскройте суть инструмента качества – диаграмма Парето.
8. Назвать основные положения Закона «О защите прав потребителей».
9. Поясните правило построения гистограммы 11. Диаграмма К. Исикавы.
10. Диаграмма Парето.
11. Контрольные листки.
12. Контрольные (технологические) карты.
13. Гистограммы.
14. Диаграммы рассеивания.
15. Блок-схемы.
16. Сферы приложения методов управления качеством.
17. Понятие и принципы стандартизации.



18. Стандарты и технические регламенты.
19. Основы государственной системы стандартизации.
20. Категории и виды стандартизации.
21. Документарное обеспечение стандартизации.
22. Процессы в современной организации.
23. Основные и вспомогательные процессы; сети процессов.

*Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:*

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством  
ПК-2 способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги

*Критерии оценки:*

«неудовлетворительно» – если студент не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – студент демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – студент демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – студент демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

#### **4.1.2. Подготовка докладов, сообщений по учебной дисциплине**

Алгоритм работы:

- 1) Поиск литературы и анализ литературы и источников по данной проблеме.
- 2) Подготовка доклада-презентации доклада в творческой (продуктивной) переработке, где главное внимание уделяется новизне содержания, анализу его социальной ценности с учетом уже имеющихся достижений в определенной области знаний, при написании руководствоваться

*Темы докладов-презентаций, сообщений:*

1. Сравнительный анализ методологий описания бизнес- процессов.
2. Применение инструментов менеджмента качества в деятельности предприятия.
3. Развитие отношений между заказчиком и поставщиком на основе стандарта МС ИСО 9001:2000.
4. Оптимизация деятельности на основе процессного подхода
5. Перспективные системы управления качеством и мотивация работников на российских и зарубежных предприятиях.
6. Особенности разработки и внедрения СМК на российских предприятиях.
7. Осуществимость концепции «шесть сигм» на российском предприятии.
8. Особенность применения цикла PDCA в сфере производства и услуг .
9. Методы оценки удовлетворенности потребителя.
10. Корректирующие и предупреждающие действие в менеджменте качества как направление обучения персонала.

*Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:*

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством

ПК-2 способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги

*Критерии оценки доклада, сообщения:*

«неудовлетворительно» – сообщение, доклад не подготовлен;

«удовлетворительно» – сообщение, доклад, представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников;

«хорошо» –сообщение, доклад представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию;

«отлично» –сообщении, докладе отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов, сделанных сообщении, докладе.

#### **4.1.3. Задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины (курса).**

1. Объясните правило десятикратного увеличения затрат.
2. Поясните, в каких случаях проводятся корректирующие действия.
3. Поясните, в каких случаях проводятся предупреждающие действия.
4. Охарактеризуйте отношения, возникающие при сертификации.
5. Охарактеризовать основные виды погрешности измерений.
6. Поясните суть системы «бсигм»
7. Приведите примеры показателей качества, оцениваемых по
8. шкалам отношений.
9. Поясните принцип построения диаграммы Ишикавы («Рыбий «скелет»).
10. Объясните, в какой ситуации появится риск поставщика
11. Назовите, при каком условии гистограмму можно считать объективной

*Критерии оценки:*

«неудовлетворительно» – если студент не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – студент демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – студент демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – студент демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

*Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:*

ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством

ПК-2 способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги

## 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### Вопросы для подготовки к экзамену

1. Сущность и содержание управления качеством.
2. Развитие менеджмента качества в России.
3. Цели и задачи менеджмента качества. Субъект и объект управления.
4. Многоаспектность категории «качество».
5. Системы управления качеством продукции (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
6. Круг менеджмента качества.
7. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя.
8. Цикл Деминга (PDCA)
9. Концепция ежегодного улучшения качества (AQI) Джурана.
10. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
11. Модель Фейгенбаума.
12. Жизненный цикл продукции – петля качества.
13. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000)
14. Контрольные карты Шухарта
15. Правило построения диаграммы Исикавы
16. Стандартизация в управлении качеством.
17. Сущность и содержание сертификации
18. Зарубежный опыт управления качеством
19. Стандарты ИСО 14000 по охране окружающей среды.
20. Премия Российской Федерации по качеству.
21. Премия по качеству Болдриджа.
22. Премия Деминга.
23. Современные концепции и модели управления качеством.
24. Сущность и элементы концепции «Шесть сигм».
25. Опыт использования метода «Шесть сигм» в отечественных и зарубежных компаниях.
26. Современные направления развития менеджмента качества и стандартизации в России.
27. Особенности реализации проблемы сертификации в России.
28. Понятия, виды, методы и формы стандартизации.
29. Анализ систем качества в организации.
30. Основные требования предприятия к выбору органа по сертификации систем качества.
31. Этапы и организация работ по сертификации систем качества.
32. Классификация систем сертификации по основным классификационным признакам.
33. Виды сертификации. Сертификат и знак соответствия. Объекты сертификации.
34. Цели проведения сертификации систем качества.
35. Принципы для органов по сертификации.
36. Сертификация в системе ГОСТ Р.
37. Определение стандарта и стандартизации.
38. Принципы и методы стандартизации.
39. Международная стандартизация и стандарты серии ISO.
40. Эволюция стандартизации.
41. Категории стандартов, действующих на территории РФ.

### Пример экзаменационного билета

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

Кафедра экономики и управления инновационными системами  
Направление подготовки «Управление качеством»  
2018–2019 учебный год

Дисциплина «История и концепции управления качеством»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
2. Принципы и методы стандартизации.
3. Стандарты ИСО 14000 по охране окружающей среды.

Заведующий кафедрой экономики и управления  
Инновационными системами

К.О. Литвинский

*Методические рекомендации к сдаче экзамена и критерии ответа*

Промежуточная аттестация традиционно служит основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по дисциплине является экзамен. Студенты обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом.

ФОС промежуточной аттестации состоит из трех теоретических вопросов к экзамену по дисциплине.

Экзамен по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Форма проведения экзамена: устно.

Экзаменатор предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины.

Результат сдачи экзамена заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Ответ студента на экзамене по дисциплине «История и концепции управления качеством» оценивается по пятибалльной системе.

*Критерии оценки:*

*оценка «неудовлетворительно»* – студент показал пробелы в знаниях основного учебного материала, значительные пробелы в знаниях теоретических компонентов программы; неумение ориентироваться в основных научных теориях и концепциях, связанных с осваиваемой дисциплиной, неточное их описание; слабое владение научной терминологией и профессиональным инструментарием; допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренной дисциплиной расчетно-графического задания, изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками;

*оценка «удовлетворительно»* – студент показал знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы, при этом имеются неглубокие (поверхностные) знания теоретических компонентов программы дисциплины, пропуск важных смысловых элементов материала; понимание сущности основных научных теорий и концепций, связанных с осваиваемой дисциплиной; неполное представление о содержании научных понятий и терминов, недостаточное владение профессиональным инструментарием; нарушение

последовательности в изложении ответа на вопросы, неточности в формулировках, требующие дополнительных пояснений; справился с выполнением расчетно-графического задания, предусмотренных дисциплиной, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на вопросы и при выполнении практического задания, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

*оценка «хорошо»* – студент показал полное знание учебного материала, систематизированные, полные знания теоретических компонентов программы дисциплины с незначительной погрешностью, не искажающей смысла излагаемого материала; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях, связанных с осваиваемой дисциплиной; адекватное использование научной терминологии, владение профессиональным инструментарием; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, не требующее дополнительных пояснений; успешно выполнил расчетно-графическое задание, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы;

*оценка «отлично»* – студент показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, систематизированные, глубокие и полные знания теоретических компонентов дисциплины; умение ориентироваться в научных теориях, концепциях и направлениях, связанных с осваиваемой дисциплиной; умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; точное использование научной терминологии, владение профессиональным инструментарием; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; умение свободно выполнять расчетно-графическое задание, предусмотренное дисциплиной, освоил основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной дисциплиной; показал всестороннюю глубокую разработку практического задания с использованием широкого круга источников информации, самостоятельность решения задачи и приводимых суждений; все расчеты сделаны правильно; выводы вытекают из содержания задачи, предложения обоснованы, в изложении ответа нет существенных недостатков.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1 Основная литература:\***

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017, 204 с. ISBN: 978-5-394-02226-5 Режим доступа [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=454026&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1)

2. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник [Электронный ресурс] ,Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017, [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=454086&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454086&sr=1)

3. Эванс Д. Управление качеством: учебное пособие Москва: Юнити-Дана, 2015, 671с. ISBN: 5-238-01062-1 [Электронный ресурс] Режим доступа : [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436700&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436700&sr=1)

\*Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие, [Электронный ресурс] Издательство: Директ-Медиа, 2017 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=455512&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455512&sr=1).

2. Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие. Издательство: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015 ISBN: 978-5-8265-1401-6. Режим доступа [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=444661&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661&sr=1)

3. Салдаева Е. Ю., Цветкова Е. М. Управление качеством: учебное пособие  
Издательство: ПГТУ, 2017 режим доступа  
[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=461637&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=461637&sr=1)

### **5.3. Периодические издания:**

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Вопросы экономики
3. Генеральный директор
4. Экономика: теория и практика
5. Экономика устойчивого развития
6. Проблемы теории и практики управления
7. Экономические стратегии
8. Экономика устойчивого развития

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Издательский Дом ИНФРА-М» (доступ через Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ). URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
3. Интернет-репозиторий образовательных ресурсов ВЗФЭИ, который является специфично организованной ЭБС, дополненной развитой системой функций обучения. URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
4. Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.edu.ru/>.
5. Сообщество менеджеров. <http://www.e-xecutive.ru>
6. Административно-управленческий портал. URL: <http://www.aup.ru>
7. Журнал «Секрет фирмы». URL: <http://secretmag.ru>
8. Экспертный канал «Открытая экономика». URL: <http://www.opec.ru>
9. Деловая пресса. URL: <http://www.businesspress.ru/>
10. Каталог электронных библиотек. URL: <http://www.allbest.ru/libraries.htm>.
11. Scopus - мультidisциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/>
12. Коллекция журналов издательства Elsevier на портале ScienceDirect <http://www.sciencedirect.com/>
13. URL: <http://expert.ru/> – Официальный сайт журнала «Эксперт» и Рейтингового агентства «Эксперт».

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Общие рекомендации по осуществлению самостоятельной работы представлены в методических указаниях, которые составлены в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по 27 и 38 УГСН. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Предназначены для студентов экономического факультета всех специальностей и направлений подготовки. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

*Лекционное занятие* представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учеб-

ного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием образовательных технологий.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Для подготовки к лекциям необходимо изучить основную и дополнительную литературу по заявленной теме и обратить внимание на те вопросы, которые предлагаются к рассмотрению в конце каждой темы. При изучении основной и дополнительной литературы, студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции при выполнении следующих условий:

1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;

2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;

3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности менеджера;

4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;

5) разработка предложений преподавателю в части доработки и совершенствования учебного курса;

6) подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по антикоррупционным проблемам.

*Практические занятия* – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются студентами знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

В ходе самоподготовки к практическим занятиям студент осуществляет сбор и обработку материалов по тематике его исследования, используя при этом открытые источники информации (публикации в научных изданиях, аналитические материалы, ресурсы сети Интернет и т.п.), а также практический опыт и доступные материалы объекта исследования.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на практических (семинарских) занятиях.

Самостоятельная работа студентов проводится с целью закрепления и систематизации теоретических знаний, формирования практических навыков по их применению при решении экономических задач в выбранной предметной области. Самостоятельная работа включает: изучение основной и дополнительной литературы, проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовку к практическим занятиям, подготовка рефератов, докладов, подготовка к заданиям.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе теоретического и аналитического инструментария, используемого в рамках данной отрасли знания.

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют доклады, сообщения, задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленных компетенций, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, материалы для публичного их представления и обсуждения.

Подготовка *сообщения, доклада-презентации* – закрепление теоретических основ и проверка знаний студентов по вопросам основ и практической организации научных исследований, умение подбирать, анализировать и обобщать материалы, раскрывающие связи между теорией и практикой. Подготовка презентации предполагает творческую активность слушателя, умение работать с литературой, владение методами анализа данных и компьютерными технологиями их реализации.

Текущий контроль самостоятельной работы студентов осуществляется еженедельно в соответствии с программой занятий. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

Для обеспечения учебного процесса используются такие программные средства как: Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus.

### **8.2 Перечень информационных справочных систем**

Обучающимся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

## **9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением



	типа	ем (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 201А, 202А, 205А, 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 5043Л, а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. 201А, 202А, 205А, 520А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Ауд.А208Н Кафедра экономики и управления инновационными системами ауд. 205Н
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus). Ауд. А208Н, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 5043Л, 201А, 202А, 205А, 520А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
5.	Самостоятельная работа	Помещения для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин Ауд. 201Н, 202Н, 213А, 218А