

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

\_\_\_\_\_ Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

**Б1.В.03**

**Менеджмент качества в организации  
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра государственного и корпоративного управления</b>	
Учебный план	38.03.02 Менеджмент	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>очная</b>	
Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах: зачеты 4
в том числе:		
аудиторные занятия	48	
самостоятельная работа	23,8	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	16 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Контактная работа на аттестации	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	8	8	8	8
В том числе в форме практ.подготовки	4	4	4	4
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48,2	48,2	48,2	48,2
Сам. работа	23,8	23,8	23,8	23,8
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*кэн, доцент, Сапунова Татьяна Алексеевна*

Рецензент(ы):

*директор ООО «ГорРемСтрой Управление», г. Краснодар, Феодоров М.Г.*

Рабочая программа дисциплины

**Менеджмент качества в организации**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра государственного и корпоративного управления**

Протокол от 04.04.2023 г. № 8

Зав. кафедрой Мугаева Екатерина Викторовна

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» является формирование компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление о менеджменте качества как современной концепции управления, а также умений и навыков в области менеджмента качества продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
Задачи: - формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия); <input type="checkbox"/> проводить анализ рынка продукции и услуг; <input type="checkbox"/> выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции; <input type="checkbox"/> анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению; <input type="checkbox"/> применять новые, более эффективные средства контроля качества; <input type="checkbox"/> участвовать в проведении испытаний на производстве; <input type="checkbox"/> участвовать в процессе сертификации производства и продукции.	

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Основы стандартизации и технического регулирования в менеджменте
2.1.2	Теория менеджмента
2.1.3	Информационные технологии и интеллектуальные системы в менеджменте
2.1.4	Социологические исследования в менеджменте
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Управление предприятием
2.2.2	Маркетинг
2.2.3	Теория организации
2.2.4	Управление бизнес-процессами
2.2.5	Региональный менеджмент
2.2.6	Производственный менеджмент

### 3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

<b>ПК-1: Способен управлять процессами деятельности предприятия и его подразделений с использованием типовых методов и способов в сфере планирования, организации и контроля</b>	
<b>ПК-1.1: Использует типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	плохо знает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Уровень 2	хорошо знает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Уровень 3	отлично знает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	Плохо умеет использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Уровень 2	Хорошо умеет использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Уровень 3	Отлично умеет использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	Плохо владеет способностью использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Уровень 2	Хорошо владеет способностью использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество
Уровень 3	Отлично владеет способностью использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования производства, оценивает их эффективность и качество





Уровень 3	Отлично владеет способностью выбирать способы организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов
<b>ПК-1.7: Выполняет технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	Плохо знает как выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
Уровень 2	Хорошо знает как выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
Уровень 3	Отлично знает как выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	Плохо умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
Уровень 2	Хорошо умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
Уровень 3	Отлично умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	Плохо владеет способностью выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
Уровень 2	Хорошо владеет способностью выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
Уровень 3	Отлично владеет способностью выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы, проводит технологический аудит и обосновывать предложения по внедрению результатов исследований и разработок в производство
<b>ПК-1.8: Выполняет оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	Плохо знает как выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
Уровень 2	Хорошо знает как выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
Уровень 3	Отлично знает как выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	Плохо умеет выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
Уровень 2	Хорошо умеет выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
Уровень 3	Отлично умеет выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	Плохо владеет способностью выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
Уровень 2	Хорошо владеет способностью выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов
Уровень 3	Отлично владеет способностью выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
-------------	---	----------------	-------	-------------	--------------------------	---------------

	<b>Раздел 1. Модуль 1 Общие понятия и функции менеджмент качества</b>					
1.1	Тема 1.1 Понятие качества и управление качеством /Лек/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6	
1.2	Тема 1.1 Понятие качества и управление качеством /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.3	Тема 1.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.4	Тема 1.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.5	Тема 1.3 Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения /Пр/	4	6	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	2
1.6	Самостоятельная работа /Ср/	4	12,8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
	<b>Раздел 2. Модуль 2 Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества в организации.</b>					
2.1	Тема 2.1. Этапы формирования качества продукции. /Лек/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.2	Тема 2.1. Этапы формирования качества продукции. /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.3	Тема 2.2 Контроль качества продукции или услуг в организации /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.4	Тема 2.2 Контроль качества продукции или услуг в организации /Пр/	4	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	

2.5	Тема 2. 3 Статистические методы анализа и управления качеством продукции или услуги в организации /Лек/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.6	Тема 2. 3 Статистические методы анализа и управления качеством продукции или услуги в организации /Пр/	4	8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.7	Самостоятельная работа /Ср/	4	8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
<b>Раздел 3. Модуль 3 Обеспечение функционирования системы менеджмента качества</b>						
3.1	Тема3. 1 Аудит качества /Лек/	4	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.2	Тема3. 1 Аудит качества /Пр/	4	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	2
3.3	Тема 3.2 Сертификация системы менеджмента качества /Лек/	4	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.4	Тема 3.2 Сертификация системы менеджмента качества /Пр/	4	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.5	Самостоятельная работа /Ср/	4	3	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
<b>Раздел 4. Контактная работа</b>						
4.1	зачет /КА/	4	0,2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-1.5 ПК-1.6 ПК-1.7 ПК-1.8 ПК-1.9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие качества и управление качеством
2. Восемь основополагающих принципов управления качеством.
3. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000)



4. Системы управления качеством продукции (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
5. Основы квалиметрии
6. Классификация показателей качества продукции
7. Оценка уровня качества продукции
8. Субъективные методы определения показателей качества
9. Объективные методы определения показателей качества
10. Экспертные методы определения показателей качества
11. Дифференциальный метод оценки качества продукции
12. Комплексный метод оценки качества продукции
13. Смешанный метод оценки качества продукции
14. Контроль качества продукции на предприятии
15. Этапы контроля качества
16. Классификация видов контроля качества
17. «Семь инструментов контроля качества»
18. Контрольные карты Шухарта
19. Правило построения диаграммы Исикавы
20. Анализ брака с помощью диаграммы Парето.
21. Статистический приёмочный контроль по альтернативному признаку.
22. Проектирование в системе управление качеством
23. Анализ брака и потерь от брака
24. 23.Управление качеством обслуживания
25. Стандартизация в управлении качеством
26. Категории и виды стандартов.
27. Сущность и содержание сертификации
28. Система обязательной сертификации
29. Добровольная сертификация
30. Порядок получения сертификата соответствия
31. Схемы сертификации продукции
32. Схемы сертификации услуг.
33. Аккредитации органов сертификации
34. Сертификация систем качества
35. Зарубежный опыт управления качеством

### 5.2. Темы письменных работ

1. Системы менеджмента качества в образовании.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов.
3. Метод «Точно вовремя» (JUST – IN – TIME).
4. Российские системы сертификации
5. Процесс управления качеством
6. Анализ данных (Data Mining).
7. Функционально-стоимостный анализ (ФСА)
8. Управление затратами на обеспечение качества
9. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
10. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации
11. Основные этапы развития системы качества
12. Становление и развитие менеджмента качества.
13. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО
14. Оценка уровня качества продукции
15. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000
16. Государственная метрологическая служба в РФ
17. Проверка эффективности системы менеджмента качества
18. Правовое обеспечение качества продукции
19. Зарубежный и международный опыт управления качеством
20. Основные этапы сертификации производства
21. Современные направления развития качества в России
22. Статистические методы контроля и регулирования качества
23. Качество продукции как фактор конкурентоспособности
24. Аудит систем качества
25. Показатели качества продукции
26. Сертификация продукции и систем качества

### 5.3. Фонд оценочных средств

1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?
  - 1) необходимость производства современной эффективной продукции;
  - +2) понимание и выполнение требований потребителей;

- 3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.
2. В чём заключается основная роль руководства?
- +1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
  - 2) профессиональный уровень организации;
  - 3) обеспечение эффективного стратегического развития компании.
3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?
- +1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
  - 2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
  - 3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.
4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?
- +1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
  - 2) постоянное совершенствование производственных средств;
  - 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.
5. Значение термина «Подход как к процессу»:
- 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
  - 2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
  - +3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.
6. В чём заключается системный подход к менеджменту?
- +1) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
  - 2) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
  - 3) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.
7. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:
- +1) система контроля качества;
  - 2) политика инновационных разработок;
  - 3) менеджмент контроля качества.
8. Цель создания системы менеджмента:
- +1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
  - 2) объединение задач между структурными подразделениями компании;
  - 3) реализация политики организации в сфере качества.
9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?
- 1) Совет директоров;
  - +2) руководители организации;
  - 3) наёмный квалифицированный менеджмент.
- тест 10. Одна из вероятных целей компании:

- 1) сохранение рыночной доли;
  - +2) усовершенствование банковской деятельности;
  - 3) улучшение логистики.
11. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:
- 1) конкуренция;
  - 2) конечный потребитель;
  - +3) кредитная организация.
12. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:
- +1) сторонней компании;
  - 2) Федеральной налоговой службы;
  - 3) счётной палаты.
13. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:
- 1) ИСО 9006:2000;
  - 2) ИСО 9005:2000;
  - +3) ИСО 9000:2000.
14. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?
- 1) управление рабочими кадрами;
  - 2) распределение несоответствующей продукции;
  - +3) ресурсораспределение.
15. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?
- 1) разработка сети бизнес-процессов;
  - 2) распределение полномочий;
  - +3) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.
16. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:
- 1) контроль качества;
  - +2) усовершенствование качественных показателей;
  - 3) управление стандартами качества.
17. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?
- +1) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
  - 2) реализация предварительного этапа перед сертификацией;
  - 3) оценка прогресса реализации производственной политики компании.
18. Кто составляет субъект управления качеством?
- +1) руководство компании;
  - 2) поставщик;

3) смежное предприятие.

19. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?

- 1) Совет директоров;
- +2) компанию;
- 3) руководителей структурных подразделений компании.

тест-20. Что является процессным подходом?

- 1) принцип организации;
- 2) руководство к деятельности организации;
- +3) политика качества производства.

21. Что подразумевается под понятием «процесс»?

- +1) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход;
- 2) управляющая деятельность с входами и выходом;
- 3) получение конечного продукта, произведённого организацией.

22. Что называют добавленной ценностью?

- +1) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;
- 2) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве;
- 3) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции.

23. На что могут быть направлены бизнес-процессы?

- 1) на финансовый менеджмент;
- +2) на создание добавленной ценности;
- 3) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

24. Какие процессы считаются основными?

- +1) жизненного цикла производимого продукта;
- 2) получение заготовок продукции;
- 3) приобретение сырья для выпускаемой продукции.

25. Какие процессы называются обеспечивающими?

- 1) предоставления информации;
- +2) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;
- 3) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

26. Что называют деревом процессов?

- 1) отображение процессов в виде графического дерева;
- +2) линейную структуру взаимосвязанных процессов;
- 3) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

27. Что является элементом дерева процессов?

- +1) подпроцессы качества;
- 2) рабочие инструкции производственной компании;
- 3) предписания руководства в отношении качества.
28. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?
- 1) стратегическое планирование потребительских требований;
- 2) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья;
- +3) определение последовательности и взаимодействия между процессами.
29. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?
- 1) определение себестоимости каждого отдельного процесса;
- +2) определение потребителей всех отдельных процессов;
- 3) определение торговой марки для каждый из процессов.
- тест\_30. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?
- +1) определение удовлетворённостью произведённой продукцией;
- 2) знание поставщиков для производства собственной продукции;
- 3) повышение качественных характеристик комплектующих.
31. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к изменению процессов?
- 1) постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей;
- 2) определение необходимых значений;
- +3) непрерывное улучшение производственных средств организации.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Опрос, защита исследовательского проекта, тестирование

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

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Зайцев С. А., под общ. ред., Парфеньева И. Е., Блинкова Е. С., Вячеславова О. Ф., Ларцева Т. А.	Управление качеством: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: <a href="https://book.ru/book/934039">https://book.ru/book/934039</a>
Л1.2	Мельников В. П., под ред., Смоленцев В. П., Схиртладзе А. Г.	Управление качеством для технических направлений: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: <a href="https://book.ru/book/932709">https://book.ru/book/932709</a>
Л1.3	Никольская Е. Ю., Тихненко А. А., Попов Л. А.	Управление качеством гостиничных услуг: Учебник	Москва: Русайнс, 2021, URL: <a href="https://book.ru/book/936360">https://book.ru/book/936360</a>
Л1.4	Баумгартен Л. В.	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2019, URL: <a href="https://book.ru/book/934398">https://book.ru/book/934398</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.5	Зайцев С. А., под общ. ред., Парфеньева И. Е., Блинкова Е. С., Вячеславова О. Ф., Ларцева Т. А.	Управление качеством: Учебник	Москва: КноРус, 2022, URL: <a href="https://book.ru/book/940644">https://book.ru/book/940644</a>
Л1.6	Лифиц И. М.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2018, URL: <a href="https://book.ru/book/928015">https://book.ru/book/928015</a>
<b>6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>			
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Google Chrome Браузер Google Chrome Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	SMath Studio Программа для вычисления математических выражений и построения графиков функций Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
<b>6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>			
6.3.2.1	Консультант Плюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>		

### 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
407	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
409	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
412	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	7-Zip Google Chrome LibreOffice	22 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	аттестации.		
--	-------------	--	--

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества в организации» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Стандартные методы обучения:

- проблемная лекция;
- информационная лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные и/или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой и др.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- обсуждение подготовленных студентами научно-исследовательских работ (проектов);
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп.

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающимися представлены в таблице 7.

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических и интерактивных занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» в соответствии с программой и рекомендованной литературой.

Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, написание и защита научно-исследовательского проекта.

Контроль качества выполнения самостоятельной (домашней) работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, обсуждения подготовленных научно-исследовательских проектов, проведения тестирования.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией.