

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Виталий Иванович

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 24.06.2025 17:15:54

«Заполярье» государственный университет им. Н.М. Федоровского»

(ЗГУ)

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по ОД и МП

_____ Игнатенко В.И.

Управление качеством

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика, менеджмент и организация производства**

Учебный план 38.03.02_бак-очн_МН-2025+.plx
Направление подготовки: Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180

в том числе:

аудиторные занятия 42

самостоятельная работа 102

часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:

экзамены 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестра курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	14			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	14	14	14	14
Практические	28	28	28	28
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Сам. работа	102	102	102	102
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.т.н. *Доцент Долженко Е.Н.* _____

Согласовано:

к.э.н. *Заведующий кафедрой ЭМиОП Торгашова Н.А.* _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

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:

Направление подготовки: Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 01.01.2025 протокол № 00-00.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от 17.03.2025г. № №7

Срок действия программы: 2025-2029 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова __ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2026 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова __ _____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2027 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова __ _____ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2028 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова __ _____ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2029 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование теоретических знаний и практических навыков по организации управления качеством на предприятии в разрезе действующей системы управления качеством, соответствующей стандартам ИСО 9000 и моделям всеобщего управления качеством.
1.2	Задачи дисциплины:
1.3	• дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
1.4	• дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
1.5	• научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
1.6	• ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Организация производства	
2.1.2	Организация производства	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.2	Производственная (преддипломная) практика	
2.2.3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.4	Производственная (преддипломная) практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-2.7: Осуществляет поиск национальных и международных требований к выпускаемой продукции**

Знать:
Уметь:
Владеть:

ПК-1.6: Осуществляет контроль качества производимой продукции

Знать:
Уметь:
Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	состав и назначение нормативных и правовых документов в области управления качеством продукции; международные и государственные стандарты систем обеспечения качества, обуславливающие требования к их проектированию и разработке; основные этапы развития деятельности по управлению качеством; методы, принципы, терминологию управления качеством, виды затрат на качество
3.2	Уметь:
3.2.1	применять нормативные и правовые документы к решению конкретных задач в области управления качеством, формулировать цели программ по созданию систем менеджмента качества, критерии и показатели их достижения; рассчитывать значения единичных и комплексных показателей качества, относительный уровень качества продукции
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками осуществления декомпозиции целей в области качества по стандартам ИСО 9000, навыками применения правил по разработке, проверке и утверждению документации систем менеджмента качества; методами калиметрии, осуществлять выбор схем сертификации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /видзанятия/	Семестр /Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. семестр 6						

1.1	Тема 1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики /Лек/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	Сущность и системность качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.3	Тема 1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики /Ср/	5	16	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.4	Тема 2. Методология и терминология управления качеством /Лек/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.5	Системы управления качеством на предприятии /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Методология и терминология управления качеством /Ср/	5	14	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.7	Тема 3. Показатели качества и методы их оценки /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Методы определения значений показателей качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.9	Экспертные методы определения коэффициентов весомости показателей качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.10	Показатели качества и методы их оценки /Ср/	5	16	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.11	Тема 4. Функции управления качеством /Лек/	5	3	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.1Л2.2 Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.12	Статистические методы контроля качества продукции /Пр/	5	4	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.1Л2.2 Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.13	Анализ причин несоответствия показателей качества процесса /Пр/	5	4	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.1Л2.2 Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.14	Функции управления качеством /Ср/	5	14	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.1Л2.2 Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.15	Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.16	Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе МС ИСО 9000 /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.17	Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством /Ср/	5	12	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.18	Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.19	Матрица "Дом качества" /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.20	Документирование процессов системы менеджмента качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.21	Разработка и внедрение систем качества на предприятиях /Ср/	5	10	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.22	Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества /Лек/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.23	Оценка затрат на менеджмент качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.24	Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества /Ср/	5	10	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.25	Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества /Лек/	5	1	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.26	Сертификация продукции и систем качества /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.27	Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества /Ср/	5	10	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.28	Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия /Пр/	5	2	ПК-2.7 ПК-1.6	Л1.1Л1.2Л2.3Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Список контрольных вопросов к экзамену

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

1. Понятие и сущность качества
2. Методы оценки конкурентоспособности продукции
3. Системообразующие факторы конкурентоспособности продукции
4. Аспекты качества как социально-экономической категории
5. Субстратное, предметное, системное, функциональное, интегральное понимание сущности категории качество

Тема 2. Методология и терминология управления качеством

6. Понятие и принципы управления качеством
7. Петля качества, цикл PDCA
8. Субъект, объект и функции управления качеством
9. Методы управления качеством
10. Система управления качеством продукции
11. Обеспечение качества продукции, улучшение качества
12. Петля качества, спираль качества цикл PDCA
13. Исторические аспекты управления качеством: японский менеджмент качества
14. Исторические аспекты управления качеством: американский менеджмент качества
15. Исторические аспекты управления качеством: менеджмент качества в Европе
16. Основные положения концепции TQM
17. Принципы управления качеством
18. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки

19. Система показателей качества продукции
20. Уровень качества продукции
21. Понятие и принципы квалиметрии
22. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
23. Методы квалиметрии
24. Смешанный метод оценки уровня качества однородной продукции
25. Определение комплексных показателей качества продукции экспертными методами
26. Определение коэффициентов весомости показателей качества экспертными методами
27. Дифференциальный метод оценки качества однородной продукции
28. Комплексный метод оценки качества однородной продукции
29. Интегральный метод оценки качества однородной продукции

Тема 4. Функции управления качеством

30. Функции системы управления качеством: политика и планирование качества
31. Функции системы управления качеством: принятие решений руководством предприятия
32. Функции системы управления качеством: разработка мероприятий; обучение и мотивация персонала
33. Функции системы управления качеством: внедрение мероприятий в производственный процесс
34. Функции системы управления качеством: организация работ по качеству
35. Функции системы управления качеством: информация о качестве; контроль качества
36. Функции системы управления качеством: взаимодействие с внешней средой (поставщиками, потребителями и органами власти) по вопросам качества
37. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
38. Статистическое регулирование качества технологических процессов
39. Статистический анализ качества продукции
40. Статистический контроль качества продукции
41. Виды контроля качества продукции
42. Специальные методы (инструменты) управления качеством: гистограмма, стратификация, диаграмма разброса
43. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
44. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма К. Исикава
45. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето

Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством

46. Международные организации в области стандартизации
47. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
48. Стандартизация продукции, ее методы. Задачи, принципы и функции стандартизации
49. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
50. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения словаря»
51. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»
52. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
53. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества (или) охраны окружающей среды»

Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятии

54. Системный подход к управлению качеством
55. Процессный подход к управлению качеством
56. Этапы развития систем управления качеством

57. Методика разработки и внедрения систем качества
58. Определение состава и состояния документации системы качества
59. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
60. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
61. Совершенствование систем качества.
62. Организационно-правовые основы метрологии
63. Система обеспечения единства измерений
- Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества
64. Экономическая эффективность повышения качества продукции
65. Сущность и значение повышения качества продукции
66. Виды затрат на обеспечение качества
67. Методы анализа затрат на качество продукции
68. Анализ брака и потерь от брака
69. Оценка затрат, связанных с качеством, по модели PAF
70. Функция потерь Тагути
71. Экономическая эффективность управления качеством
- Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества
72. Виды сертификации, ее объекты
73. Определение, назначение и цели сертификации
74. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
75. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции
76. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
77. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей
78. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя

5.2. Темы письменных работ

Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины.

Тема курсовой работы "Управление конкурентоспособностью серийно выпускаемого изделия". Изделие обучающимся выбирается самостоятельно и согласовывается с преподавателем.

5.3. Фонд оценочных средств

1. Обобщающие показатели качества продукции характеризуют:

- 1) уровень качества продукции в целом по отрасли или предприятию;
- 2) несколько однородных по какому-то признаку свойств.
- 3) несколько разнородных свойств продукции;
- 4) только одно из свойств продукции.

2. Методы определения значений показателей качества продукции подразделяются на две группы:

- 1) расчетные и измерительные;
- 2) статистические и стохастические;
- 3) по способам получения информации и по ее источникам;
- 4) дифференциальные и интегральные.

3. Показатели назначения определяют:

- 1) технические возможности и прогрессивность продукции, а также эффективность ее эксплуатации;
- 2) свойства изделия выполнять определенные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах;
- 3) свойства продукции, обуславливающие оптимальное распределение затрат материалов, средств, труда и времени;
- 4) информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения продукции.

4. Квалиметрия – это наука, которая разрабатывает:

- 1) методы по оценке эффективности контроля качества продукции;
- 2) методы по количественной оценке качества;
- 3) методы стандартизации продукции;
- 4) методы оценки конкурентоспособности продукции.

5. Интегральный показатель в комплексном методе оценки уровня качества продукции используется, если можно установить:

- 1) функциональную зависимость его от исходных показателей;
- 2) параметры весовости усредняемых показателей;
- 3) затраты на создание продукции;
- 4) суммарный полезный эффект от эксплуатации или потребления продукции и суммарные затраты на создание продукции.

6. К комбинированным экспертным методам:

- 1) морфологический анализ;

- 2) метод отнесенной оценки - «мозговой атаки»;
 - 3) метод сценариев;
 - 4) метод Дельфы.
7. Абсолютно конкурентоспособной является продукция:
- 1) не имеющая аналогов на рынке;
 - 2) высокого качества;
 - 3) импортная;
 - 4) экономичная.
8. Уровень качества оцениваемой продукции, для которой существенно значение каждого показателя, считается нижебазового, если:
- 1) хотя бы один из относительных показателей больше 1;
 - 2) хотя бы один из относительных показателей меньше 0;
 - 3) хотя бы один из относительных показателей меньше 1;
 - 4) хотя бы один из относительных показателей больше -1.
9. Параметры весомости не определяются:
- 1) стохастическим методом;
 - 2) методом предельных и номинальных значений;
 - 3) методом эквивалентных соотношений;
 - 4) методом стоимостных регрессионных зависимостей.
10. Смешанный метод оценки уровня качества продукции основан на совместном применении:
- 1) стохастического метода и метода экспертных оценок;
 - 2) дифференциального и комплексного методов;
 - 3) метода морфологического анализа и комплексного метода;
 - 4) стохастического метода и дифференциального метода.
11. Для оценки уровня качества разнородной продукции используются:
- 1) средний взвешенный геометрический показатель;
 - 2) средний взвешенный арифметический показатель;
 - 3) индексы качества и индексы дефектности;
 - 4) суммарный полезный эффект от эксплуатации продукции.
12. Экономический ресурс изделия – это:
- 1) период, за который достигается максимальный уровень цены потребления при нормальной интенсивности эксплуатации;
 - 2) период, за который достигается минимальный уровень цены потребления;
 - 3) период, за который достигается средневзвешенная цена потребления;
 - 4) экономически обоснованный срок службы изделия,
13. Комплексный показатель качества разнородной продукции, выпущенной за рассматриваемый период времени, равный средневзвешенному значению относительных показателей качества этой продукции, называется:
- 1) индексом дефектности;
 - 2) индексом технологичности;
 - 3) индексом качества;
 - 4) коэффициентом дефектности.
14. Метод, основанный на определении технического уровня и продажной цены продукции, относится:
- 1) к методам оценки конкурентоспособности продукции;
 - 2) к методам оценки уровня качества однородной продукции;
 - 3) к методам оценки уровня качества разнородной продукции;
 - 4) методам оценки уровня качества смешанной продукции.
15. Метод движения по уровням иерархии используется для определения комплексных показателей качества продукции в:
- 1) дифференциальном методе оценки уровня качества продукции;
 - 2) комплексном методе оценки уровня качества продукции;
 - 3) смешанном методе оценки уровня качества продукции;
 - 4) экспертных методах оценки уровня качества продукции.
16. На стадии производства технический контроль качества продукции сводится:
- 1) к проверке правильности учета современных научно-технических достижений;
 - 2) к контролю качества и состояния технических процессов;
 - 3) к проверке правильности выполнения всех требований стандартов;
 - 4) к проверке соответствия показателей качества продукции при ее функционировании требованиям нормативно-технической документации.

17. Примером национального стандарта может быть:

- 1) ОСТ;
- 2) ОКТЭИ;
- 3) ИСО;
- 4) ГОСТ Р.

18. Доля эффекта, падающая непосредственно на работы по стандартизации в общем экономическом эффекте учитывает:

- 1) затраты на мероприятия по внедрению стандарта;
- 2) прибыль предприятия от стандартизации;
- 3) затраты и коэффициенты значимости работ по каждому этапу стандартизации;
- 4) трудоемкость, стоимость и сроки создания стандарта.

19. Добровольная сертификация осуществляется для:

- 1) параметров качества продукции, которые регламентируют охрану окружающей среды;
- 2) параметров качества продукции, которые регламентируют безопасность пользователя продукции;
- 3) параметров, которые улучшают климат доверия между поставщиками и потребителями продукции;
- 4) параметров качества продукции, которые регламентируют техническую и информационную совместимость.

20. В состав затрат на проведение сертификации не входит оплата:

- 1) услуг органа сертификации продукции;
- 2) услуг испытательной лаборатории;
- 3) инспекционного контроля за сертифицированной продукцией;
- 4) активного контроля за качеством продукции.

21. Функция управления качеством, заключающаяся в применении корректирующих действий для оперативного устранения выявленных несоответствий, а также предупреждающих или профилактических мер – в зависимости от характера разработанных мероприятий, называется:

- 1) планирование качества;
- 2) политика в области качества;
- 3) реализация мероприятий;
- 4) организация работ по качеству.

22. Какой этап НЕ включает процесс разработки и внедрения СМК (системы менеджмента качества):

- 1) стандартизация;
- 2) разработка и внедрение СМК;
- 3) проверка и оценка СМК;
- 4) сертификация СМК.

23. Какой процесс из представленных ниже процессов СМК относится к процессам, осуществляемым высшим руководством:

- 1) закупки;
- 2) управление документацией;
- 3) управление устройствами для мониторинга и изменений;
- 4) определение стратегии и целей организации.

24. Какой из стандартов содержит требования к документации СМК:

- 1) ГОСТ Р ИСО 9000-2008;
- 2) ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- 3) ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

25. Какой из факторов является самым важным в успехе исследования СМК:

- 1) доступ информации и использование компьютера;
- 2) организация исследования;
- 3) методология исследования;
- 4) творческий потенциал исследователя.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль проводится в виде: опроса на занятиях, проверочных и самостоятельных работ, промежуточная аттестация - тестирование

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
---------------------	----------------------	-------------------	----------

	Авторы,	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-
Л1.1	Пушкарева, Н. А., Генова, А. А., Бородацкая, А. В.	Управление качеством: учебное пособие для студентов направления подготовки 38.04.02 «менеджмент» https://www.iprbookshop.ru/114877.htm 1	Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБАСАВ, 2020	1
Л1.2	Мирный, В. И., Голубева, О. А., Димитров, В. П.	Управление качеством на предприятии: учебное пособие https://www.iprbookshop.ru/117773.htm 1	Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2020	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-
Л2.1	Ефимов В.В., Барт Г.В.	Статистические методы в управлении качеством продукции: учебное пособие, допущено УМО по	Кнорус, 2013	11
Л2.2	Кане М. М. [и др.]	Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для вузов	СПб.: Питер, 2009	10
Л2.3	Эванс, Джеймс, Кортков, Э. М.	Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «менеджмент организации»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023	1
Л2.4	Кайнова В. Н., Зимина Е. В.	Статистические методы в управлении качеством: учебное пособие для спо https://e.lanbook.com/book/460763	Санкт-Петербург: Лань, 2024	1

6.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-
Л3.1	Долженко Е.Н.	Управление качеством: учебное пособие	Норильск: НГИИ, 2020	48

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Онлайн платформа ЗГУ https://learn.norvuz.ru/
Э2	Электронная библиотека ЗГУ http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp
Э3	Электронно-библиотечная система Лань https://e.lanbook.com
Э4	Цифровая библиотека IPRsmart https://www.iprbookshop.ru

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)
6.3.1.2	MS Office Standard 2013 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронная библиотека ЗГУ (http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp)
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система Лань (https://e.lanbook.com)
6.3.2.3	Цифровая библиотека IPRsmart (https://www.iprbookshop.ru)
6.3.2.4	Зарубежные электронные ресурсы издательства Springer Nature:
6.3.2.5	Springer Journals (http://link.springer.com)
6.3.2.6	Nature Journals (https://www.nature.com/siteindex)
6.3.2.7	Springer Nature Experiments (https://experiments.springernature.com/)
6.3.2.8	Springer Materials (http://materials.springer.com/)
6.3.2.9	zbMATH (http://zbmath.org)
6.3.2.10	Nano Database (https://nano.nature.com/)
6.3.2.11	Зарубежный электронный ресурс издательства Elsevier: ScienceDirect (https://www.sciencedirect.com/) FreedomCollection (https://www.sciencedirect.com/) Freedom Collection eBook collection (https://www.sciencedirect.com/)
6.3.2.12	Международная реферативная база данных Scopus: Scopus (SciVerse Scopus) (http://www.scopus.com)

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Аудитория: 422 – мультимедийный класс (проектор в комплекте Panasonic PT-vx51; экран настенный; 1 компьютер (Intel Pentium(R) G630 2.70GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 160 Гб) (для преподавателя))
7.2	Аудитория: 424 – компьютерный, мультимедийный класс (моноблок Acer e Machines EZ1711 – 8 комплектов+персональный компьютер LG в комплекте (для преподавателя) (Intel Atom D525 1.80GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 160 Гб) ;мультимедийный проектор Panasonic; экран с электроприводом настенный; интерактивный экран; проектор EpsonEB-485Wi широко-угольный ультрокороткоф. интерактивный;))

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