

УТВЕРЖДАЮ  
 Первый проректор, проректор по  
 учебной работе  
 \_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» 06. 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Б1.В.ДВ.9.2</b>	<b>Управление качеством</b>
<small>(Индекс дисциплины)</small>	<small>(Наименование дисциплины)</small>
Кафедра: <b>509</b>	<b>менеджмента</b>
<small>Код</small>	<small>Наименование кафедры</small>
Направление подготовки:	<u>38.03.07Товароведение</u>
Профиль подготовки:	<u>Товарный менеджмент и экспертиза качества непродовольственных товаров</u>
Уровень образования:	<u>бакалавриат</u>

### План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	108		108
	Аудиторные занятия	51		12
	Лекции	17		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	34		8
	Самостоятельная работа	21		87
	Промежуточная аттестация	36		9
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	7		9
	Зачет			
	Контрольная работа			9
	Курсовой проект (работа)			
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)</b>		<b>3</b>		<b>3</b>

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная							3					
Очно-заочная												
Заочная								0,5	2,5			

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению\_38.03.07 Товароведение

на основании учебных планов № 1/1/397, 1/3/395

## 1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая  Обязательная  Дополнительно является факультативом   
Вариативная  По выбору

### 1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области менеджмента качества в производстве и управлении непродовольственных товаров

### 1.3. Задачи дисциплины

- рассмотреть особенности формирования параметров качества с учетом специфики бизнеса;
- раскрыть принципы формирования конкурентоспособности на основе повышения качества;
- обосновать этапы проектирования качества

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ПК-11	умением оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации	<i>второй</i>
<b>Планируемые результаты обучения</b> Знать: теоретические и методологические основы обеспечения и управления качеством продукции и услуг; статистические методы контроля качества Уметь: организовывать работу на предприятии по обеспечению и управлению качеством, разработке и внедрению элементов системы качества; Владеть Навыками формирования теоретических и методологических основ обеспечения и управления качеством продукции и услуг		
ПК-12	системным представлением о правилах и порядке организации и проведения товарной экспертизы, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности	<b>второй</b>
Знать: международные и национальные стандарты в области качества; Уметь: применять принципы менеджмента для оптимизации процесса экспертизы и принятие оптимальных управленческих решений Владеть: способность анализировать процессы деятельности		

### 1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

Менеджмент  
Организация и управление коммерческой деятельностью  
Товарный менеджмент

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание	Объем (часы)
---------------------------	--------------

учебных модулей, тем и форм контроля	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Учебный модуль 1. Концепции управления качеством</b>			
Тема 1. Эволюция развития моделей управления качеством	8		10
Тема 2. Концепции управления качеством	8		15
Тема 3. Параметры качества отдельных групп непродовольственных товаров	14		20
<b>Текущий контроль 1 (доклады)</b>	<b>8</b>		
<b>Учебный модуль 2. Механизмы управления качеством</b>			
Тема 4. Модели управления качеством и планирование продукта	8		14
Тема 5. Зависимость «затраты-качество»	8		20
Тема 6. Международные стандарты качества и виды дефектов	10		16
<b>Текущий контроль 2 (доклады)</b>	<b>8</b>		–
<b>Текущий контроль – контрольная работа</b>			<b>4</b>
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен)</b>	<b>36</b>		<b>9</b>
<b>ВСЕГО:</b>	<b>108</b>		<b>108</b>

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	7	2			8	1
2	7	3			8	
3	7	3			8	2
4	7	3			8	
5	7	3			8	1
6	7	3			8	
<b>ВСЕГО:</b>		<b>17</b>				<b>4</b>

#### 3.2. Практические занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий (семинар)	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Модели управления качеством	7	2			9	1
2	Стратегии качества производителей отдельных групп непродовольственных товаров	7	8			9	3
3	Всеобщее управление качеством	7	6			9	1
4	Затраты на качество и их	7	4			9	1

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий (семинар)	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	классификация						
5	Анализ ценности и стоимости	7	6			9	1
6	Жизненный цикл компании и международные стандарты качества	7	8			9	1
<b>ВСЕГО:</b>			<b>34</b>				<b>8</b>

### 3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

## 4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО

### 5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1, 2	Доклад	7	2				
1,2	Контрольная работа					9	1

### 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	7	10			8	14
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	7	11			9	24
Выполнение домашнего задания						30
Подготовка к экзамену	7	36				9
		<b>57</b>				<b>96</b>

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Лекция-диалог	4		—
Практические семинарские занятия	Презентация докладов, дискуссия	4		—

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>ВСЕГО:</b>		8		–

## 7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

### Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций; посещение практических (семинарских занятий)	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 балла за каждое лекционное занятие (всего 8 занятий в семестре), максимум <b>32</b> балла.</li> <li>3 баллов за каждое практическое занятие (всего 17 занятий в семестре), максимум <b>51</b> балл</li> <li>До <b>17</b> баллов за активность на занятиях в семестре</li> </ul>
2	Текущий контроль	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовка и представление устных докладов – до 50 баллов за доклад на занятии (всего 2 доклада в семестре), максимум <b>100</b> баллов</li> </ul>
3	Сдача зачета	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ответы на 2 теоретических вопроса (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум <b>80</b> баллов.</li> <li>Выполнение практического задания (правильность оформления документации) максимум <b>20</b> баллов</li> </ul>
<b>Итого (%):</b>		100	

### Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60		
40 – 50	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	
1 – 16		
0		

## 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Учебная литература

#### а) основная учебная литература

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.]— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2017.— 531 с.— Режим

доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60534.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Воронцова Н.В. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воронцова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017.— 135 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83595.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Минько Э.В. Менеджмент качества продукции и процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Минько Э.В., Минько А.Э.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 369 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74226.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### б) дополнительная учебная литература

1. Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Даниляк В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, 2013.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9279>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Ревякина О.В. Статистические системы в управлении качеством промышленных коллекций. Часть 1. Задачи и программные средства управления качеством промышленных коллекций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ревякина О.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32797>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Воробьев А.Л. Планирование и организация эксперимента в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воробьев А.Л., Любимов И.И., Косых Д.А.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33648>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Салихова И.С. Управление качеством интеллектуального капитала самообучающейся организации в экономике знаний [Электронный ресурс]: монография/ Салихова И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60337>.— ЭБС «IPRbooks»

### **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

1. Комплексное управление качеством [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Титова М. Н. — СПб.: СПГУТД, 2016.— 48 с.— Режим доступа:

[http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=3311](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3311), по паролю., по паролю.

2. Управление качеством. Практические занятия и самостоятельная работа студентов [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Тропец В. А. — СПб.: СПГУТД СЗИП, 2014.— 24 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2578](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2578), по паролю.

3. Цейтлин Л. И. Управление качеством. Конспект лекций [Электронный ресурс]: учебное пособие / Цейтлин Л. И., Тараненко Е. Ю. — СПб.: СПГУТД СЗИП, 2014.— 10 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2580](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2580), по паролю.

4. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. – Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_get\\_file.php?id=2015811](http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811), по паролю.

5. Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. – СПб.: СПГУТД, 2014. – 26 с. – Режим доступ [http://publish.sutd.ru/tp\\_get\\_file.php?id=2014550](http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550), по паролю.

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины**

#### **1. Официальные сайты учреждений и организаций:**

Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru/>

Федеральная служба государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской обл. "Петростат" [Электронный ресурс]. URL: <http://petrostat.gks.ru/>

Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <http://gov.spb.ru/>;

**8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Windows 10,
2. OfficeStd

**8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. Стандартно оборудованная аудитория, видеопроектор с экраном, компьютер.

**8.6. Иные сведения и (или) материалы**

1. Каждая лекция сопровождается презентацией, в которой выделены наиболее важные положения изучаемой темы.
2. На практических (семинарских) занятиях студентам раздается материал, в котором приведены структурные характеристики изучаемых тем и вопросы для самостоятельной работы.

**9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами.</p> <p>Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины;</li> <li>• конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины;</li> <li>• работа с теоретическим материалом (конспектирование источников): найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе.</li> </ul>
Практические занятия	<p>На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работа с конспектом лекций;</li> <li>• подготовка ответов к контрольным вопросам, тестовым заданиям;</li> <li>• просмотр рекомендуемой литературы;</li> <li>• выполнение заданий по составлению образцов документов.</li> </ul>
Самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и других источников информации; выполнения докладов; подготовки к деловым играм; подготовки к экзамену.</p> <p>Самостоятельная работа предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка к презентации доклада, командной игре;</li> <li>• работа с источниками информации.</li> </ul>

**10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования**

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ПК-11	Знать:	Вопросы для устного	<i>Перечень вопросов</i>



Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
/второй	Называет основные инструменты контроля качества (контрольные листы; диаграммы. Парето; диаграммы причинно-следственных связей; гистограммы; контрольные карты; диаграммы рассеивания и т.п.)	собеседования	для устного собеседования (14 вопроса)
	Уметь: анализирует и работает с нормативно-правовой документацией по обеспечению качества	Практическое задание	Сборник заданий (2 задания)
	Владеть Демонстрирует работу с нормативно-правовыми документами в области обеспечения и управления качеством	Ситуационные задания	Сборник заданий (2 задания)
ПК–12/второй	Знать: Перечисляет нормативно–правовые документы в области качества товаров.	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (14 вопроса)
	Уметь: анализирует и работает с нормативными документами по управлению качеством.	Практическое задание	Сборник заданий (2 задания)
	Владеть демонстрирует работу по оптимизации деятельности предприятия	Ситуационные задания	Сборник заданий (2 задания)

**10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций**  
**Критерии оценивания сформированности компетенций**

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Письменная работа
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Содержание работы полностью не соответствует заданию. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

**10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

**10.2.1. Перечень вопросов, разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций**

**Вариант вопросов, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций**

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Эволюция развития моделей управления качеством	1
2	Концепции управления качеством	1
3	Концепция Харольда Ф. Доджа	1
4	Концепция Харри Ж. Ромига, Ф. Тейлора	2
5	Концепция Абрахама Уолда, Д. Мак-Грегори, Л. Берталанфи	2
6	Концепция У. Вейбулла	2
7	Концепция Деминга и М. Джурана	3
8	Концепция всеобщего контроля качества Фейгенбаума	3
9	Всеобщее управление качеством	3
10	Конкуренция за счет повышения ценности	4
11	Конкуренция за счет снижения цен	4
12	Конкуренция за потребителя в условиях насыщенного рынка	4
13	Параметры качества	5
14	Затраты на качество	5
15	Айсберг затрат на качество	5
16	Модель затраты-результат в управлении качеством	6
17	Составляющие затрат на качество	6
18	Уровни затрат на качество	6
19	Международные стандарты качества	6
20	Назовите методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Охарактеризуйте их.	6
21	Дайте характеристику технического контроля качества продукции на различных стадиях ее жизненного цикла (цели, задачи, объекты, содержание контроля качества)	6
22	Охарактеризуйте основные положения статистического приемочного контроля	6
23	Назовите метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.	6
24	Какие параметры необходимо определить при построении контрольных карт? На основе каких данных определяются эти параметры?	6

Вариант типовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ		
Ситуационные задания				
1	Опишите затраты на превентивные действия системы управления качеством	Затраты на соответствие Инспекция		
2	Опишите затраты на исправление внешнего брака системы управления качеством	Исправление внутреннего брака Издержки на несоответствие		
3	Обосновать роль качества в формировании ценности	хорошо	Делать неправильные вещи правильно	Делать правильные вещи правильно
		плохо	Делать неправильные вещи неправильно	Делать правильные вещи неправильно
			Менее ценно	Ценно
4	Разработать управленческие решения для продвижения продукта за счет повышения ценности.  Представить количественное описание ситуации	<p>Алгоритм: По мере насыщения рынка и повышения жизненного уровня населения потребитель ориентируется на более ценный продукт. Повышение ценности (v) продукта возможно за счет применения новейших технологий и более качественного сырья, общего повышения качества фирма увеличивает ценность свое продукции с увеличением ее стоимости (с). При этом введение новых технологий и совершенствование старых требует дополнительных инвестиций, но стимулируется повышением требований потребителя. Влияние характера изменения v и с на при данном пути можно представить в виде <math>Cs = \uparrow v / \uparrow c</math></p>		
Практические задания				
5	Известно: Показатель	Значение (мдрд.руб)		
	Оборот компании	10		
	Общие затраты	9,2		
	Издержки на исправление брака и несоответствий	2		
	Подготовить предложения по увеличению прибыли в 2 раза		Сокращение издержек на несоответствие на 40%	
№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ		
Практические задания				

1	Обосновать роль имиджа фирмы для определения удовлетворенности потребителя	Если ценность (v), стоимость (с), удовлетворенность потребителя (Cs), то $Cs = K v/c$ K –коэффициент имиджа, определяется методом ранговой корреляции или рейтинговой оценкой результатов мониторинга. С учетом большого влияния на Cs роль коэффициента имиджа за оправдание ожиданий потребителя возрастет								
2	Провести сегментацию рынка	В форме таблицы представить Параметры сегментации рынка Данные сегментации Балльные оценки (1-5) Результирующие характеристики								
3	Разработать управленческие решения для продвижения продукта за счет повышения ценности.  Представить количественное описание ситуации	Алгоритм: По мере насыщения рынка и повышения жизненного уровня населения потребитель ориентируется на более ценный продукт. Повышение ценности(v) продукта возможно за счет применения новейших технологий и более качественного сырья, общего повышения качества фирма увеличивает ценность свое продукции с увеличением ее стоимости (с). При этом введение новых технологий и совершенствование старых требует дополнительных инвестиций, но стимулируется повышением требований потребителя. Влияние характера изменения v и с на при данном пути можно представить в виде $Cs = \uparrow v / \uparrow c$								
Ситуационные задания										
4	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Известно:Показатель</th> <th>Значение (мдрд.руб)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Оборот компании</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Общие затраты</td> <td>9,2</td> </tr> <tr> <td>Издержки на исправление брака и несоответствий</td> <td><u>2</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>Подготовить предложения по увеличению прибыли в 2 раза</p>	Известно:Показатель	Значение (мдрд.руб)	Оборот компании	10	Общие затраты	9,2	Издержки на исправление брака и несоответствий	<u>2</u>	Сокращение издержек на несоответствие на 40%
Известно:Показатель	Значение (мдрд.руб)									
Оборот компании	10									
Общие затраты	9,2									
Издержки на исправление брака и несоответствий	<u>2</u>									

### 10.3. Методические материалы,

определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или)

практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная\*

\* 10.3.3. Особенности проведения зачет

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Необходимо ответить на теоретический вопрос и выполнить одно практическое задание. Обучающимся запрещается пользоваться всеми вспомогательными материалами. Время, отводимое на подготовку к ответу – 30 минут.