

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 5

УТВЕРЖДАЮ

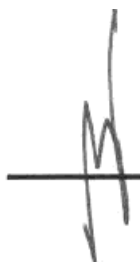
Руководитель направления

д.э.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

В.Б. Сироткин

(инициалы, фамилия)



(подпись)

22.06.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»  
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	38.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Менеджмент
Наименование направленности	Управление человеческими ресурсами
Форма обучения	очно-заочная

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Доц., к.э.н.

(должность, уч. степень,  
звание)

15.06.2023

(подпись, дата)

Н.В. Андросенко

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 5

15.06.2023 г, протокол № 01-06/2023

Заведующий кафедрой № 5

д.т.н., доц.

(уч. степень, звание)

15.06.2023

(подпись, дата)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 38.03.02(03)

доц., к.э.н.

(должность, уч. степень, звание)

15.06.2023

(подпись, дата)

С.В. Дмитриева

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института №8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

15.06.2023

(подпись, дата)

Л.В. Рудакова

(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Управление качеством» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 38.03.02 «Менеджмент» направленности «Управление человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой «№5».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-5 «Способен проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений и разрабатывать экономически обоснованные мероприятия, направленные на минимизацию негативных последствий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с нормативными основами управления качеством и его ролью в обеспечении устойчивого развития промышленного производства и социально-экономических систем, вопросами повышения качества выпускаемой продукции на базе применения стандартов и технических регламентов в различных процессах жизненного цикла, методическими подходами к оценке качества и конкурентоспособности, средствами и методами управления качеством на макро и микроуровнях.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

### 1.1. Цели преподавания дисциплины

Основные задачи дисциплины:

- изучение сущности и базовых понятий в области управления качеством;
- изучение методических подходов к оценке качества и конкурентоспособности;
- овладение средствами и методами управления качеством продукции и деятельности предприятия;
- формирование навыков организации управления качеством на макро и микроуровнях.
- развитие способов решения основных профессиональных задач, способности самостоятельного проведения анализа документов в области управления качеством, оценки содержащейся в них информации и критериев, использования полученных знаний в практической деятельности;
- формирование цифровых компетенций у обучающихся, актуальных с точки зрения деятельности в области управления качеством, разработки и применения нормативных документов;
- предоставление возможности обучающимся развить и продемонстрировать профессиональные навыки по составлению документов в области управления качеством на уровне предприятия.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений и разрабатывать экономически обоснованные мероприятия, направленные на минимизацию негативных последствий	ПК-5.3.4 знать виды рисков при принятии управленческих решений, в том числе при управлении качеством продукции и производства ПК-5.У.4 уметь применять инструменты и методы менеджмента качества для уменьшения рисков при принятии управленческих решений ПК-5.В.4 владеть навыками разработки планов мероприятий по оценке рисков в области качества и минимизации негативных последствий

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Теория менеджмента»;
- «Управление человеческими ресурсами».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Стандартизация и метрология»,
- «Аудит качества»,
- «Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков)».

### 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№9
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	3/ 108	3/ 108
<b>Из них часов практической подготовки</b>	17	17
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	38	38
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 9					
Раздел 1. Управление качеством: понятия и методические подходы к оценке качества.	-	-	-	-	-
Тема 1.1. Качество и конкурентоспособность: основные понятия.	1	-	-	-	2
Тема 1.2. Квалиметрия в управлении качеством.	1	2	-	-	6
Тема 1.3. Оценка конкурентоспособности.	1	-	-	-	4
Раздел 2. Организационно-экономические условия обеспечения качества.	-	-	-	-	-

Тема 2.1. Государственное регулирование качества.	2	2	-	-	4
Тема 2.2. Техническое регулирование в обеспечении качества.	2	2	-	-	2
Тема 2.3. Стандартизация в обеспечении качества.	2	2	-	-	4
Тема 2.4. Метрология в обеспечении качества.	2	2	-	-	2
Тема 2.5. Оценка соответствия.	1	-	-	-	2
Раздел 3. Управление качеством в организации.	-	-	-	-	-
Тема 3.1. Системы менеджмента качества.	2	3	-	-	8
Тема 3.2. Методы и средства управления качеством на предприятии.	2	2	-	-	2
Тема 3.3. Затраты на качество.	1	2	-	-	2
Итого в семестре:	17	17	0	0	38
Итого	17	17	0	0	38

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Тема 1.1. Качество и конкурентоспособность: основные понятия.	Понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия (организации, фирмы), отрасли, страны. Конкурентный рынок. Формирование рыночной конкурентной среды в России как основы для обеспечения конкурентоспособности. Конкурентоспособность предприятия, отрасли, региона, страны. Качество жизни. Составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара: качество, цена потребления, организационно-коммерческие условия реализации. Экономическое содержание категории качества. Структура внешней и внутренней среды, воздействующей на качество. Понятие цены потребления и методические основы ее формирования. Понятие Качество 4.0.
Тема 1.2. Квалиметрия в управлении качеством.	Основные понятия и определения квалиметрии. Методология квалиметрии. Формы, методы и средства квалиметрии и их использование в управлении качеством.
Тема 1.3. Оценка конкурентоспособности.	Общая схема оценки конкурентоспособности продукции. Показатели оценки конкурентоспособности продукции. Информационная база оценки конкурентоспособности продукции. Методика стратегического оценивания состоятельности товара. Методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия. Рейтинговая система оценки конкурентоспособности предприятия. Бенчмаркинг: понятие и основные принципы проведения. Европейский кодекс проведения при бенчмаркинге. Модель делового совершенства (EFQM). Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий по качеству.
Тема 2.1. Государственное регулирование качества.	Организация государственного регулирования в области качества и конкурентоспособности в РФ. Система органов Федерального

	<p>агентства по техническому регулированию и метрологии. Создание нормативно-правовой базы регулирования вопросов качества в стране. Защита прав потребителей.</p>
<p>Тема 2.2. Техническое регулирование в обеспечении качества.</p>	<p>Основы технического законодательства в области управления качеством. ФЗ «О техническом регулировании». Технические регламенты: цели принятия, содержание и применение. Виды технических регламентов: общие и специальные. Правила принятия технических регламентов.</p>
<p>Тема 2.3. Стандартизация в обеспечении качества.</p>	<p>Стандартизация: понятие, цели и принципы. ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Документы в области стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ. Международные организации по стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Роль стандартизации в разработке и нормировании требований для Индустрии 4.0. Интеграция новых технологий с традиционными методами управления производством. Применение цифровых сервисов, актуальных в деятельности по стандартизации. Стандартизация как нормативная основа устойчивого развития социально-экономических систем. Практика устойчивого развития на предприятиях на основе применения инструментов по стандартизации.</p>
<p>Тема 2.4. Метрология в обеспечении качества.</p>	<p>Сущность и содержание метрологии. Виды средств измерений. Эталоны и их классификация. Организация государственной метрологической службы в РФ. Поверка и калибровка средств измерений. Метрология в зарубежных странах и международные метрологические организации.</p>
<p>Тема 2.5. Оценка соответствия.</p>	<p>Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия. Декларирование соответствия. Обязательная сертификация. Особенности сертификации продукции и систем менеджмента качества. Гигиеническая оценка соответствия. Экологическая сертификация.</p>
<p>Тема 3.1. Системы менеджмента качества.</p>	<p>Системы менеджмента качества на основе международных стандартов (МС) ИСО серии 9000. Системный и процессный подходы. Политика и цели в области качества. Основные положения МС ИСО 9001. Документальное оформление системы качества в соответствии с МС ИСО 9001. Рекомендации по улучшению систем менеджмента качества. Аудит СМК. Международные стандарты ИСО серии 14000 в управлении качеством окружающей среды предприятия. Сущность концепции Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Связь TQM с критериями и философией МС ИСО 9000 и ИСО 14000. Реализация концепции TQM на предприятии. Организационное проектирование систем менеджмента качества. Этапы формирования систем менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р 9001: 2008. Обеспечение</p>

	функционирования систем менеджмента качества.
Тема 3.2. Методы и средства управления качеством на предприятии.	«Семь инструментов» управления качеством. FMEA- анализ. Технологии Развертывания Функции Качества (QFD). Методы CRM - (управление отношениями с потребителями). CALS-технологии - (информационная поддержка жизненного цикла продукции) в обеспечении качества. Стратегия «шесть сигм» (стратегия прорыва повышения рентабельности) в управлении конкурентоспособностью. Статистические методы контроля качества. Кружки качества и их роль в управлении качеством. Функционально-стоимостной анализ. Сбалансированная система показателей.
Тема 3.4. Затраты на качество.	Концепции выделения затрат на качество в смете затрат предприятия. Управление затратами на качество продукции на предприятии.

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 6					
1	Тема 1.2. Квалиметрия в управлении качеством.	Решение задач.	2	2	1
2	Тема 2.1. Государственное регулирование качества.	Кейс, групповая дискуссия,	2	2	2
3	Тема 2.2. Техническое регулирование в обеспечении качества.	Кейс (работа в командах).	2	2	2
4	Тема 2.3. Стандартизация в обеспечении качества.	Кейс, командная деловая игра, мозговой штурм.	2	2	2
5	Тема 2.4. Метрология в обеспечении качества.	Демонстрация учебного видео-фильма.	2	2	2
6	Тема 3.1. Системы менеджмента качества.	Решение ситуационных задач, составление проекта документа.	3	3	3
7	Тема 3.2. Методы и средства управления качеством на предприятии.	Решение задач.	2	2	3
8	Тема 3.3. Затраты на качество.	Решение задач.	2	2	3
Всего			17	17	

#### Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.



Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.4. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы  
Учебным планом не предусмотрено

4.5. Самостоятельная работа обучающихся  
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 9, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	14	14
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	4	4
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	4	4
Домашнее задание (ДЗ)	12	12
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	4	4
Всего:	38	38

5. Перечень учебно-методического обеспечения  
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
<b>005 С 83</b>	Стратегическое развитие подготовки кадров по управлению качеством, стандартизации и	20

	метрологии в Российской Федерации: монография / Ю. А. Антохина [и др.]; ред.: В. В. Окрепилов, И. А. Максимцев. - СПб. : Политехника, 2014. - 346 с.	
URL: <a href="https://urait.ru/bcode/451055">https://urait.ru/bcode/451055</a>	Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — М.: Юрайт, 2020. — 323 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	
URL: <a href="https://new.znaniium.com/catalog/product/1078580">https://new.znaniium.com/catalog/product/1078580</a>	Шишмарев, В. Ю. Метрология, стандартизация, сертификация, техническое регулирование и документооборот: Учебник / В.Ю. Шишмарев. — М.: КУРС: ИНФРА-М, 2020. — 312 с. — Текст: электронный.	
URL: <a href="https://creativeconomy.ru/lib/113858">https://creativeconomy.ru/lib/113858</a>	Калязина Е.Г. Цифровой менеджмент в управлении проектами // Креативная экономика. –2021. –Том 15. –№ 12. –С. 4747-4766.	
URL: <a href="https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/85777/3/978-5-91256-491-8%20_2020.pdf">https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/85777/3/978-5-91256-491-8%20_2020.pdf</a>	Роль технического регулирования и стандартизации в эпоху цифровой экономики: сборник статей II Международной научно-практической конференции молодых ученых, Екатеринбург, 21 апреля 2020 г. / ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина». – Издательский дом «Ажур»: Екатеринбург, 2020.	
URL: <a href="https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-451283">https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-451283</a>	Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для среднего профессионального образования / Е.А. Горбашко. – 3-ье изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2020. – 352 с.	
<u>Полный текст</u>	Скрипко Л.Е. Проектирование системы менеджмента качества на предприятии: учебное пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петербург. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 111 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://oras.unescop.ru">oras.unescop.ru</a> .	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Активная ссылка	Наименование
<a href="http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.1">http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.1</a>	Метрология. Стандартизация. Сертификация
<a href="https://edu.tusur.ru/publications/6715">https://edu.tusur.ru/publications/6715</a>	Научно-образовательный портал ТУСУР / Метрология, стандартизация и

	сертификация
<a href="https://innopolis.university/ooc/">https://innopolis.university/ooc/</a>	Опорный образовательный центр и Единый учебно-методологический центр
<a href="http://mon.gov.ru/">http://mon.gov.ru/</a>	Министерство образования и науки РФ
<a href="http://www.gost.ru/wps/portal/">http://www.gost.ru/wps/portal/</a>	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
<a href="http://fsa.gov.ru">http://fsa.gov.ru</a>	Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация)
<a href="http://www.school.edu.ru">www.school.edu.ru</a>	Российский общеобразовательный портал
<a href="http://fcior.edu.ru">http://fcior.edu.ru</a>	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов
<a href="http://www.wto.org">www.wto.org</a>	Всемирная торговая организация
<a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a>	Британский институт стандартизации
<a href="http://www.ilac.org">www.ilac.org</a>	Международное сотрудничество по аккредитации лабораторий
<a href="http://www.iaf.nu">www.iaf.nu</a>	Международный форум по аккредитации
<a href="http://www.iso.org/ru/">www.iso.org/ru/</a>	Международная организация по стандартизации
<a href="http://www.iec.ch/">www.iec.ch/</a>	Международная электротехническая комиссия

## 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1.	Business Studio
2.	Dia Diagram Editor
3.	IDEF0
4.	ПО для Customer Feedback (на выбор обучающегося)
5.	Интерактивные онлайн-доски, например, Google-доска Jamboard

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

Активная ссылка	Наименование
<a href="https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/">https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/</a>	Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов
Ссылка на подсистему «БЕРЕСТА»	ФГИС Росстандарта в сфере стандартизации «БЕРЕСТА»
Ссылка на АИС МГС: <a href="#">AC «АИС МГС»</a>	Автоматизированная информационная система Межгосударственного Совета по

	стандартизации, метрологии и сертификации (АИС «МГС»)
Ссылка на базу данных : <a href="#">Федеральная государственная информационная система «Реестры документов, подтверждающих соответствие транспортных средств требованиям технического регламента «О безопасности колесных транспортных средств»</a>	Федеральная государственная информационная система «Реестры документов, подтверждающих соответствие транспортных средств требованиям технического регламента «О безопасности колесных транспортных средств»

### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1.	Учебные аудитории кафедры № 5	
2.	Компьютерная лаборатория кафедры № 5	

### 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

### 10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Понятие качества. Социально-экономическая роль качества в современных условиях.	ПК-5.3.4
2.	Оценка конкурентоспособности организации посредством технологии сравнительного анализа (бенчмаркинга).	ПК-5.У.4
3.	Понятие конкурентоспособности страны, рейтинг и методика оценки Всемирного экономического форума (WEF).	ПК-5.У.4
4.	Оценка конкурентоспособности продукции на примере проведения конкурсов по качеству.	ПК-5.У.4
5.	Самооценка деятельности фирмы на соответствие критериям премий по качеству.	ПК-5.У.4
6.	Роль региональных конкурсов по качеству в совершенствовании деятельности предприятия.	ПК-5.У.4
7.	Совершенствование деятельности предприятий сферы услуг на основе метода самооценки.	ПК-5.У.4
8.	Методические подходы к измерению удовлетворенности потребителя.	ПК-5.В.4
9.	Лояльность и удовлетворенность потребителей – сущность, различия, пути достижения.	ПК-5.У.4
10.	Зарубежный опыт развития методов менеджмента качества.	ПК-5.У.4

11.	Теория Э. Деминга и ее применение в современных условиях.	ПК-5.У.4
12.	Состояние и перспективы развития методов управления качеством в России.	ПК-5.У.4
13.	Системный подход в менеджменте качества.	ПК-5.У.4
14.	Всеобщее управление качеством: стратегия и технология.	ПК-5.3.4
15.	КС УКП, ИСО 9000 и TQM – вехи мирового опыта управления качеством продукции.	ПК-5.У.4
16.	МС ИСО серии 9000: оценка экономической эффективности внедрения.	ПК-5.У.4
17.	Сравнительный анализ принципов международных стандартов ИСО серии 9000 и методологии TQM.	ПК-5.У.4
18.	Система менеджмента качества как средство повышения конкурентоспособности и эффективности предприятия.	ПК-5.У.4
19.	Система менеджмента качества: методика внедрения и подготовки к сертификации.	ПК-5.У.4
20.	Роль политики в области качества в формировании стратегии организации.	ПК-5.У.4
21.	Построение процессной модели предприятия.	ПК-5.В.4
22.	Роль руководства предприятия в обеспечении качества и надежности.	ПК-5.У.4
23.	Организация оценки и мониторинга системы менеджмента качества предприятия.	ПК-5.В.4
24.	Международные стандарты ИСО серии 14000 в управлении качеством окружающей среды предприятия.	ПК-5.У.4
25.	Подходы к формированию корпоративной социальной ответственности.	ПК-5.У.4
26.	Современные тенденции развития отраслевых систем менеджмента.	ПК-5.У.4
27.	Развитие систем менеджмента применительно к конкретным сферам деятельности.	ПК-5.У.4
28.	Интегрированные системы менеджмента.	ПК-5.У.4
29.	Методы и средства управления качеством на предприятии.	ПК-5.В.4
30.	Сбалансированная система показателей как основа стратегического управления.	ПК-5.У.4
31.	Система статистического управления процессами. Система Шухарта.	ПК-5.У.4
32.	Реализация современных требований к оптимальному управлению качеством на конкретном предприятии.	ПК-5.У.4
33.	Техническое регулирование – нормативная основа оптимального решения проблемы качества.	ПК-5.У.4
34.	Тенденции развития системы технического регулирования в России.	ПК-5.У.4
35.	Деятельность в области стандартизации как основа технического законодательства.	ПК-5.У.4
36.	Анализ особенностей и отличий деятельности в области стандартизации в зарубежных странах.	ПК-5.У.4
37.	Тенденции развития государственного контроля и надзора: отечественный и зарубежный опыт.	ПК-5.У.4
38.	Организация единой системы аккредитации в России.	ПК-5.У.4
39.	Исследование достижений отечественной и зарубежной	ПК-5.У.4

	науки и техники в области метрологии.	
40.	Сертификация продукции, услуг, систем менеджмента.	ПК-5.В.4
41.	Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития.	ПК-5.У.4
42.	Применение инструментов стандартизации в управлении качеством жизни.	ПК-5.В.4

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	Назовите основные подходы к определению качества.	ПК-5.У.4
2.	Каковы основные классификационные группы деления показателей качества продукции?	ПК-5.У.4
3.	Чем отличаются конкурентоспособность продукции и товара?	ПК-5.У.4
4.	Каковы основные элементы конкурентоспособности товара?	ПК-5.У.4
5.	Что такое цена потребления?	ПК-5.У.4
6.	Что включает в себя понятие конкурентоспособности страны?	ПК-5.У.4
7.	Что включает в себя понятие качества жизни?	ПК-5.У.4
8.	Что такое квалиметрия?	ПК-5.У.4
9.	В каких областях может использоваться квалиметрия?	ПК-5.У.4
10.	Назовите основные методы квалиметрии.	ПК-5.В.4
11.	ФЗ «О техническом регулировании» регулирует отношения, возникающие при: а) установлении обязательных и на добровольной основе требований к объектам технического регулирования, а также проверке соблюдения этих требований; б) продаже товаров и установлении прав потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей; в) обеспечении качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.	ПК-5.У.4
12.	Вступление в силу ФЗ «О техническом регулировании» отменило ранее действующие законы: а) «О защите прав потребителей»; б) «О стандартизации»;	ПК-5.В.4

	<ul style="list-style-type: none"> <li>с) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;</li> <li>д) «О сертификации продукции и услуг»;</li> <li>е) «Об обеспечении единства измерений».</li> </ul>	
13.	<p>Технический регламент - это документ, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) устанавливает в целях добровольного многократного использования характеристики продукции;</li> <li>б) удостоверяет соответствие выпускаемой в обращение продукции установленным требованиям;</li> <li>с) устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.</li> </ul>	ПК-5.У.4
14.	<p>Если международным договором России установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законом «О техническом регулировании», то:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) будут применяться правила международного договора;</li> <li>б) требуется издание специального внутригосударственного акта;</li> <li>с) приоритет будет отдан нормам ФЗ «О техническом регулировании».</li> </ul>	ПК-5.У.4
15.	<p>Выберите из перечисленного ниже цели принятия технических регламентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) защита жизни, здоровья и имущества граждан;</li> <li>б) охрана окружающей среды;</li> <li>с) предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей;</li> <li>д) охрана жизни или здоровья животных и растений;</li> <li>е) все вышеперечисленное;</li> <li>ф) ничего из вышеперечисленного.</li> </ul>	ПК-5.У.4
16.	<p>Государственный контроль (надзор) в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» осуществляется за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) соблюдением обязательных требований, установленных в стандартах;</li> <li>б) соблюдением обязательных требований, установленных в технических регламентах и стандартах;</li> <li>с) соблюдением обязательных требований, установленных в технических регламентах.</li> </ul>	ПК-5.У.4
17.	<p>Реформа технического регулирования изменила роль стандартов следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) в стандартах устанавливаются только обязательные требования;</li> <li>б) стандарт может содержать как обязательные для применения, так и добровольные требования;</li> <li>с) в стандартах устанавливаются требования, выполнение которых осуществляется на добровольной основе.</li> </ul>	ПК-5.У.4
18.	<p>Разработчиком проекта технического регламента может быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) любое лицо;</li> <li>б) только физическое лицо;</li> <li>с) только юридическое лицо;</li> <li>д) только органы государственной власти.</li> </ul>	ПК-5.В.4
19.	<p>Порядок применения форм обязательного подтверждения соответствия устанавливается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) законом «О сертификации продукции и услуг»;</li> <li>б) законом «О техническом регулировании»;</li> </ul>	ПК-5.У.4



	с) техническим регламентом.	
20.	ФЗ «О техническом регулировании» к документам в области стандартизации относит: а) национальные стандарты; б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; в) стандарты организаций; г) правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; д) все вышеперечисленное.	ПК-5.У.4
21.	Добровольное подтверждение соответствия, согласно ФЗ «О техническом регулировании», осуществляется в форме: а) декларирования соответствия; б) добровольной сертификации; в) обязательной сертификации.	ПК-5.У.4
22.	Обязательное подтверждение соответствия может проводиться на соответствие: а) только требованиям технических регламентов; б) требованиям технических регламентов, положениям стандартов и условиям договоров; в) только положениям стандартов.	ПК-5.В.4
23.	Аккредитация – это: а) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов; б) официальное признание компетентности лица выполнять работы в области оценки соответствия; в) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.	ПК-5.У.4
24.	Вправе ли органы государственного контроля (надзора) принять решение о полном приостановлении производства продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов: а) да; б) нет; в) да, если иными мерами устранить нарушение невозможно.	ПК-5.В.4
25.	Современные концепции управления качеством НЕ направлены на: а) регистрацию качества уже выпущенной продукции; б) целенаправленное воздействие на факторы, определяющие качество; в) применение системы статистических методов контроля качества; г) самооценку деятельности предприятия.	ПК-5.В.4
26.	Выдающийся ученый в области математической статистики и качества: а) Шухарт б) Плигин в) Джуран г) Липидус	ПК-5.У.4
27.	Какой из этапов эволюции управления качеством приходится на 20-30-е гг. XX века: а) комплексное управление качеством; б) цеховой контроль качества; в) статистический контроль качества.	ПК-5.У.4

28.	Концепция Всеобщего управления качеством (TQM) - это: а) система обеспечения качества; б) экспертиза продукции предприятия; в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.	ПК-5.У.4
29.	Определите восемь современных принципов менеджмента качества: а) ориентация на продавца; б) ориентация на потребителя; в) «ноль дефектов»; г) вовлечение персонала; д) лидерство руководства; е) демократический централизм; ж) процессный подход; з) системный подход; и) постоянное улучшение; к) принятие решений, основанных на фактах; л) взаимовыгодные отношения с поставщиками. м) статистический приемочный контроль качества	ПК-5.В.4

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

## 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Структура предоставления лекционного материала:

- лекции согласно разделам (табл.3) и темам (табл.4).

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.

- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходиться к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

## 11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах.

Учебным планом не предусмотрено.

## 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

### Требования к проведению практических занятий:

11.3.1. Практические занятия проводятся после чтения лекций, дающих теоретические основы для их выполнения. Допускается выполнение практических занятий до прочтения лекций с целью облегчения изучения теоретического материала при наличии описаний работ, включающих необходимые сведения или ссылки на конкретные учебные издания, содержащие эти сведения.

11.3.2. Основанием для проведения практических занятий по дисциплине являются: – программа учебной дисциплины; – расписание учебных занятий.

### 11.3.3. Условия проведения практических занятий.

- Практические занятия должны проводиться в аудиториях, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам.

- Во время практических занятий должны соблюдаться порядок и дисциплина в соответствии с Правилами внутреннего распорядка ГУАП.

- Практические занятия должны быть обеспечены в достаточном объеме необходимыми методическими материалами, включающими в себя комплект методических указаний к выполнению практических работ по данной дисциплине.

- Преподаватель несет ответственность за организацию практических занятий. Он имеет право определять содержание практических работ, выбирать методы и средства

проведения занятия, наиболее полно отвечающие их особенностям и обеспечивающие высокое качество учебного процесса.

- Преподаватель формирует рубежный и итоговый контроль знаний студента по результатам выполнения практических занятий.

11.3.4. Требования к оформлению отчета о практической работе.

- Титульный лист отчета должен соответствовать шаблону, приведенному в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

- Оформление основной части отчета должно быть оформлено в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Требования приведены в секторе нормативной документации ГУАП <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

- При формировании списка источников студентам необходимо руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ 7.0.100-2018. Примеры оформления списка источников приведены в секторе нормативной документации ГУАП. <https://guap.ru/regdocs/docs/uch>

11.3.5. Права, ответственность и обязанности студента.

- На практическом занятии студент имеет право задавать преподавателю вопросы по содержанию и методике выполнения работы. Ответ преподавателя должен обеспечивать выполнение студентом работы в течение занятия в полном объеме и с надлежащим качеством, оговоренным в методических указаниях к практической работе.

- Студент имеет право на выполнение практической работы по оригинальной методике с согласия преподавателя и под его наблюдением.

- Студент имеет право выполнить практическую работу, пропущенную по уважительной причине, в часы, согласованные с преподавателем.

- Студент обязан явиться на практическое занятие во время, установленное расписанием, и предварительно подготовленным. К выполнению практической работы допускаются студенты, подтвердившие готовность в объеме требований, содержащихся в методических указаниях преподавателя.

- В ходе практических занятий студенты ведут необходимые записи, которые преподаватель вправе потребовать для проверки. Допускается по согласованию с преподавателем представлять отчет о работе в электронном виде.

- В конце практического занятия преподаватель оценивает работу студента путем проверки отчета и (или) его защиты (собеседования).

- Студент несет ответственность: – за пропуск практического занятия по неуважительной причине; – неподготовленность к практическому занятию; – несвоевременную сдачу отчета о практическом занятии и его защиту.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ.

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы.

Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы.

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения

и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

#### 11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться системой стандартизации основных норм взаимозаменяемости в традиционной и машинной постановках разных сфер изделия;</li> <li>- пользоваться системой стандартов в целях сертификации новой продукции.</li> </ul> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объекты, задачи и виды профессиональной деятельности, связанные с реализацией профессиональных функций по стандартизации, правовые основы, основные понятия и определения;</li> <li>- принципы построения международных и отечественных стандартов, правила пользования стандартами, комплексами стандартов и другой нормативной документацией.</li> </ul>	<p>Критерием оценки результатов освоения дисциплины является способность выполнения конкретных профессиональных задач в ходе самостоятельной работы над курсовой работой, во время учебной и производственной практики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и самостоятельное выполнение работ;</li> <li>- решение проблемных задач;</li> <li>- выполнение работ по образцу, инструкции или под руководством;</li> <li>- узнавание ранее изученных объектов, свойств</li> </ul>

#### 11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

11.8.1. Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

11.8.2. В течение семестра студенту необходимо сдать не менее 50% практических работ, выполнить тестирования в среде LMS не ниже оценки "удовлетворительно". В случае невыполнении вышеизложенного, студент, при успешном прохождении

промежуточной аттестации в форме экзамена, не может получить аттестационную оценку выше "хорошо".

11.8.3. Система оценок при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с руководящим документом организации РДО ГУАП. СМК 3.76 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов и аспирантов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в ГУАП» [https://docs.guap.ru/guap/2020/sto\\_smk-3-76.pdf](https://docs.guap.ru/guap/2020/sto_smk-3-76.pdf).

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой