



Филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет» в
Таикентской области Республики Узбекистан

ФАКУЛЬТЕТ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель исполнительного
директора

_____ Д.С. Джумонов

Рабочая программа дисциплины Управление качеством

Направление

38.03.01 Экономика
Профиль Экономика предприятий и организаций

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Автор:

к.э.н., доцент Тараскина Юлия Викторовна

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр | 3 | | Итого | |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
| Неделя | 16 | | | |
| Вид занятий | УП | РП | УП | РП |
| Лекции | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Практические | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Итого ауд. | 48 | 48 | 48 | 48 |
| Контактная работа | 48 | 48 | 48 | 48 |
| Сам. работа | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Часы на контроль | 36 | 36 | 36 | 36 |
| Итого | 180 | 180 | 180 | 180 |

Программу составил:

к.э.н., Доцент, Тараскина Юлия Викторовна _____

Рецензент:

д.т.н., проф. Цибизова Мария Евгеньевна _____

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от

составлена на основании учебного плана:

38.03.01 Экономика

Профиль Экономика предприятий и организаций

утвержденного учёным советом вуза от 31.01.2025 г. протокол № 7

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Общая экология и экономика

Протокол от 21.02.2025 г. № 7

Зав. кафедрой Турсинбаева Г.С.

Председатель УМС Джумонов Д.С. _____

Протокол от 25.02.2025 г. № 7.

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|---|--|
| Сформировать комплекс теоретических знаний и компетенций в области управления качеством, необходимых для формирования обоснованных управленческих решений для достижения целевых показателей качества | |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
| Цикл (раздел) ОП: Б1.О.18 | |
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 2.1.1 | Менеджмент |
| 2.1.2 | Основы маркетинга |
| 2.1.3 | Экономика предприятий (организаций) |
| 2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| 2.2.1 | Планирование и анализ затрат на предприятии |
| 2.2.2 | Планирование и контроль в управлении организацией |
| 2.2.3 | Бизнес-планирование на предприятии |
| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| ПК-3: Способен, на основе анализа факторов и условий функционирования предприятия, формировать обоснованные решения для достижения разработанных целевых показателей | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии |
| Уровень 2 | определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировке выводов |
| Уровень 3 | четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно |
| Уровень 2 | выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно |
| Уровень 3 | выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознанно |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен |
| Уровень 2 | в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт |
| Уровень 3 | владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт |
| В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен | |
| 3.1 | Знать: основы модели всеобщего управления качеством; основы построения интегрированной системы качества; подходы к формированию долгосрочной стратегии предприятий в области качества; пути совершенствования процессов на предприятиях (ПК-3.1) |

| 3.2 | Уметь: пользоваться основными инструментами управления качеством; на основе концепции всеобщего управления качеством сформулировать перспективную политику организации в области управления качеством (ПК-3.2) | | | | | | |
|--|---|---------|------|-------------|------------|------------|------------|
| 3.3 | Владеть: навыками проектирования и описания процессов в организациях; оценки прогресса в области улучшения качества; анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества (ПК-3.3) | | | | | | |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр | Часы | Компетенции | Литература | Интегракт. | Примечание |
| | Раздел 1. | | | | | | |
| 1.1 | Основные положения теории качества. Основные принципы построения системы качества продукции /Лек/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 1.2 | Семинар-дискуссия, анализ конкретной ситуации/Пр/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 1.3 | Подготовка к семинару-дискуссии, анализу конкретной ситуации/Ср/ | 3 | 14 | ПК-3 | п. 6 | | |
| | Раздел 2. | | | | | | |
| 2.1 | Методологические подходы использования принципов всеобщего управления качеством. /Лек/ | 3 | 4 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 2.2 | Семинар-дискуссия, анализ конкретной ситуации/Пр/ | 3 | 4 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 2.3 | Подготовка к семинару-дискуссии, анализу конкретной ситуации/Ср/ | 3 | 14 | ПК-3 | п. 6 | | |
| | Раздел 3. | | | | | | |
| 3.1 | Квалиметрия. /Лек/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 3.2 | Семинар-дискуссия, решение задач /Пр/ | 3 | 6 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 3.3 | /Ср/ Подготовка к семинару-дискуссии, решению задач | 3 | 14 | ПК-3 | п. 6 | | |
| | Раздел 4. | | | | | | |
| 4.1 | Система управления качеством на предприятии. /Лек/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 4.2 | /Пр/ Семинар-дискуссия, анализ конкретной ситуации | 3 | 6 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 4.3 | /Ср/ Подготовка к семинару-дискуссии, анализу конкретной ситуации | 3 | 16 | ПК-3 | п. 6 | | |
| | Раздел 5. | | | | | | |
| 5.1 | Организация технического контроля на предприятии. /Лек/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 5.2 | /Пр/ Семинар-дискуссия | 3 | 6 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 5.3 | /Ср/ Подготовка к семинару-дискуссии | 3 | 14 | ПК-3 | п. 6 | | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|------|------|--|--|
| | Раздел 6. | | | | | | |
| 6.1 | Метрологическое обеспечение качества продукции. /Лек/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 6.2 | /Пр/ Семинар-дискуссия | 3 | 4 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 6.3 | /Ср/ Подготовка к семинару-дискуссии | 3 | 12 | ПК-3 | п. 6 | | |
| | Раздел 7. | | | | | | |
| 7.1 | Стандартизация продукции в стране. Сертификация продукции. /Лек/ | 3 | 2 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 7.2 | /Пр/ Семинар-дискуссия, анализ конкретной ситуации | 3 | 4 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 7.3 | /Ср/ Подготовка к семинару-дискуссии, анализу конкретной ситуации | 3 | 12 | ПК-3 | п. 6 | | |
| 9 | /Экзамен/ | 3 | 36 | ПК-3 | п. 6 | | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Типовые контрольные вопросы для проведения экзамена (ПК-3.1)

1. Определение понятия качество. Многоаспектность качества. Пирамида качества.
2. Потребительная стоимость и качество.
3. Процесс управления качеством. Объект. Субъект.
4. Функции управления качеством.
5. Принципы управления качеством.
6. Продукция и ее категории.
7. Понятие процесса. Его элементы.
8. Основные требования к качеству.
9. Квалиметрия. Виды. Объекты.
10. Показатели качества продукции и их классификация.
11. Методы и средства квалиметрии.
12. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
13. Эффективность всеобщего управления качеством.
14. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством.
15. Комплексное и тотальное управление качеством.
16. Обеспечение качества.
17. Система менеджмента качества. Ее основы.
18. Этапы внедрения СМК.
19. Процесс. Понятие. Элементы.
20. Организация контроля качества продукции и виды контроля.
21. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.
22. Метрологическое обеспечение качества измерений.
23. ГИС.
24. Сущность и цели стандартизации.
25. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.
26. Система международных стандартов.
27. Определение и роль сертификации
28. Методические основы проведения сертификации в РФ
29. Международная практика сертификации

5.2. Темы письменных работ

Разноуровневые задачи и задания (ПК-3.2, ПК-3.3)

Задача 1.

При испытаниях электрических ламп в начале промежутка времени работало 1000 ламп. По истечении времени $t = 240$ часов отказало 50 ламп. Определить вероятность безотказной работы ламп.

Задача 2. После некоторого промежутка времени работы изделий исправными были 1000 изделий и за время $\Delta t = 100$ часов вышли из строя 65 изделий. Определить интенсивность отказов изделий.

Задача 3. Необходимо определить среднюю наработку до первого отказа для партии из 4 изделий, если известно, что время работы 1-го изделия до первого отказа составляет 20 часов; 2-го изделия – 25 часов; 3-го изделия – 30 часов и 4-го изделия – 35 часов.

Задача 4. Необходимо определить параметр потока отказов, для 4-х изделий, если за 200 часов первое изделие отказало 2 раза, второе изделие – 3 раза, третье изделие – 1 раз, четвертое изделие – 4 раза.

Задача 5. Необходимо определить наработку на отказ для двух изделий, если известно, что 1-ое изделие исправно работало первые 100 часов, затем отказало, и было отремонтировано. После этого до второго отказа оно работало 80 часов, до третьего отказа – 85 часов, и до четвертого отказа – 90 часов. Второе изделие проработало до первого отказа – 120 часов, до второго – 100 часов, до третьего – 90 часов.

Задача 6

Мнения пяти экспертов о семи объектах экспертизы выражены следующим образом:

первый эксперт: $Q7 < Q4 < Q6 < Q1 < Q2 < Q3 < Q5$

второй эксперт: $Q7 < Q1 < Q4 < Q6 < Q2 < Q3 < Q5$

третий эксперт: $Q7 < Q4 < Q6 < Q1 < Q5 < Q2 < Q3$

четвертый эксперт: $Q7 < Q6 < Q4 < Q1 < Q2 < Q3 < Q5$

пятый эксперт: $Q7 < Q4 < Q6 < Q2 < Q1 < Q3 < Q5$

По сумме рангов каждого объекта экспертизы построить ранжированный ряд, являющийся результатом многократного измерения. Определить весомость членов ряда.

Конкретная ситуация 1.

Изучите методику EFQM, предложенную Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management). Какие критерии используются в ее основе?

Используя рисунок 1, дайте характеристику того, как эта модель «работает».

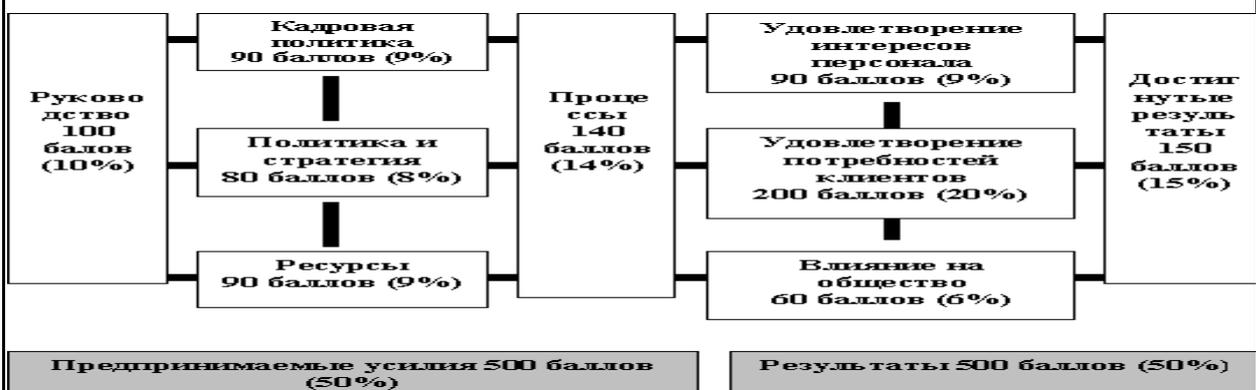


Рисунок 1 – Представление методики EFQM

5.3. Фонд оценочных средств

Примерные тестовые задания (ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3)

1. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к: а) Системе менеджмента качества
- b) Качеству продукции
- c) Качеству услуг
2. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на
- a) Результат процесса
- b) Потребителя
- c) Процесс
- d) Личность
3. Система качества – это:
- a) Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
- b) Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
- c) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
- d) Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.
4. – это результат процесса, т.е. результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы. измерений – это состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах и погрешности результатов не выходят за установленные границы с заданной вероятностью.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Опрос (ПК-3.1).
 Разноразрядные задачи задания (ПК-3.2, ПК-3.3).
 Метод анализа конкретной ситуации (комплексной ситуационной задачи) (КС, кейс-стадия) (ПК-3.2, ПК-3.3).
 Тест (ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3)

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

6.1. Рекомендуемая литература

- 6.1.1 Ворошилов, С. А. Основы обеспечения качества: учебное пособие: в 2 частях / С. А. Ворошилов, Е. Н. Дубовская. — Саратов: СГУ, [б. г.]. — Часть 2 — 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-292-04715-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/262745> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 6.1.2 Воробьев, А. Л. Экономика качества, стандартизации и сертификации: учебное пособие / А. Л. Воробьев. — Оренбург: ОГУ, 2019. — 190 с. — ISBN 978-5-7410-2280-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159959> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 6.1.3 Галушко, М. В. Оценка экономической эффективности мероприятий по повышению качества продукции и услуг: учебное пособие / М. В. Галушко. — Оренбург: ОГУ, 2019. — 102 с. — ISBN 978-5-7410-2279-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159958> . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 6.1.4 Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89446.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

- 6.1.5 Ахмадуллин, Э. А. Управление качеством работ по строительству и ремонту нефтяных и газовых скважин : монография / Э. А. Ахмадуллин. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2020. — 200 с. — ISBN 978-5-9729-0502-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98486.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
- 6.1.6 Волкова, Е. М. История стандартизации, метрологии и управления качеством: учебное пособие / Е. М. Волкова. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2020. — 88 с. — ISBN 978-5-528-00409-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107374.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. Интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <http://pravo.gov.ru/>
2. Контрольно-надзорная деятельность [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <http://контроль-надзор.рф>
3. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: www.cfin.ru
4. Международная организация по стандартизации ISO [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <https://www.iso.org/ru/home.html>
5. Министерство промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <http://minpromtorg.gov.ru/>
6. Портал знаний: глобальный интеллектуальный ресурс [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <http://statistica.ru/local-portals/quality-control/>
7. Российская система качества «Роскачество» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <https://roskachestvo.gov.ru/>
8. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии «Росстандарт» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - URL: <http://www.gost.ru/wps/portal/>

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|--|
| 6.3.1.1 | Adobe Reader - Программа для просмотра электронных документов |
| 6.3.1.2 | ESET Endpoint Antivirus + ESET Server |
| 6.3.1.3 | Security - Средство антивирусной защиты |
| 6.3.1.4 | Google Chrome - Браузер |
| 6.3.1.5 | Moodle - Образовательный портал Филиал ФГБОУ ВО «АГТУ» в Ташкентской области Республики Узбекистан |
| 6.3.1.6 | Mozilla FireFox - Браузер |
| 6.3.1.7 | Microsoft 365 - Программное обеспечение для работы с электронными документами |
| 6.3.1.8 | 7-zip - Архиватор |

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Электронно – библиотечная система «Лань» |
| 6.3.2.2 | Образовательная платформа «Юрайт» |
| 6.3.2.3 | Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART» |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 7.1 | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практических занятий), контактной работы: рабочие места студентов: столы, стулья. Рабочее место преподавателя: стол, стул. Аудиторная доска; и/или компьютерный класс, оснащенный компьютерами в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой, мышкой. |
|-----|--|

| | |
|---|--|
| 7.2 | Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оборудованная набором мебели (столы, стулья) и рабочим местом для преподавателя, доской аудиторной. |
| 7.3 | Помещение для хранения учебного оборудования. Рабочие места сотрудников (столы и стулья), стеллажи |
| 7.4 | Помещение для профилактического обслуживания учебного оборудования. Рабочие места сотрудников (столы и стулья), стеллажи |
| 7.5 | Помещения для СРС, оснащенные компьютерами с выходом в сеть Интернет, которые обеспечивают доступ к электронно-библиотечным системам издательств, доступ к электронному каталогу книг, периодическим изданиям, в Образовательный портал филиала ФГБОУ ВО «АГТУ» в Ташкентской области Республики Узбекистан. |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| Тараскина Ю.В. Методические указания по практическим занятиям по дисциплине «Управление качеством» для бакалавров направления 38.03.01 «Экономика» – Филиал АГТУ в Ташкентской области РУз. http:// astutr.uz/ | |
| Тараскина Ю.В. Методические указания по самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством» для бакалавров направления 38.03.01 «Экономика» – Филиал АГТУ в Ташкентской области РУз. http:// astutr.uz/ | |

Особенности реализации РПД при наличии в контингенте обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению

В Филиале в рамках создания безбарьерной образовательной среды для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению организованы информационные указатели с использованием тактильного шрифта по системе Брайля. Сайт Филиала имеет версию для слабовидящих.

1. Реализация РПД может осуществляться с использованием дистанционных технологий.
2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены в аудиоформате.
3. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине устанавливается для обучающихся с ОВЗ с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
4. При проведении промежуточного контроля обучающемуся при необходимости предоставляется ассистент.
5. При проведении промежуточного и текущего контроля с использованием ассистивных средств обучающемуся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Особенности реализации РПД при наличии в контингенте обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху

1. Реализация РПД может осуществляться с использованием дистанционных технологий.
2. При проведении занятий производится дублирование звуковой справочной информации визуальной.
3. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине устанавливается для обучающихся с ОВЗ с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
4. При проведении промежуточного контроля обучающемуся при необходимости предоставляется ассистент.
5. При проведении промежуточного и текущего контроля с использованием ассистивных средств обучающемуся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Особенности реализации РПД при наличии в контингенте обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата

В Филиале в рамках создания безбарьерной образовательной среды для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, корпуса, в которых реализуется образовательная деятельность, укомплектованы необходимым оборудованием для облегчения доступа в аудитории и обслуживающие помещения.

1. Реализация РПД может осуществляться с использованием дистанционных технологий.
2. При проведении занятий обеспечивается возможность освоения практических навыков обучающимся с ОВЗ с учетом его индивидуальных физических возможностей.
3. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине устанавливается для обучающихся с ОВЗ с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
4. При проведении промежуточного контроля обучающемуся при необходимости предоставляется ассистент.