

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО  
ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра государственного управления и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА  
Учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №3 от 21.09.2023г.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
Стратегическое и операционное управление персоналом организации**

*(наименование образовательной программы)*

**АДАптированная рабочая программа  
ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.06 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

*(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов

**38.03.03 «Управление персоналом» (уровень бакалавриата)**

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**Очная**

*форма(ы) обучения*

Год набора –

2024 Волгоград 20

23г.

**Автор–составитель:**

к.ю.н., доцент кафедры

государственного управления и менеджмента

*(ученая степень(или) ученое звание, должность)(наименование кафедры)(Ф.И.О.)*

Михнева С.В.

Заведующий кафедрой

Государственного управления и менеджмента, к.э.н., доцент

*(наименование кафедры)(ученая степень(или) ученое звание)(Ф.И.О.)*

Сырбу А.Н.

РПДБ1.В.06«Управление качеством» одобрена на заседании кафедры государственного управления и менеджмента. Протокол от 30 августа 2023 года №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....</b>	<b>4</b>
1.1.Осваиваемыекомпетенции.....	4
1.2.Результаты обучения.....	4
<b>2. Объем и место дисциплины в структуре ОПВО.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Содержание и структура дисциплины .....</b>	<b>63.1.</b>
Структура.....	дисциплины
.....	63.2.Содержаниедисциплины... .....7
<b>4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....</b>	<b>11</b>
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и Промежуточной аттестации.....	11
4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	12
<b>5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....</b>	<b>21</b>
5.1. Методы проведения зачета.....	21
5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации.....	21
<b>6. Методические материалы по освоению дисциплины.....</b>	<b>34</b>
<b>7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....</b>	<b>41</b>
7.1. Основная литература.....	41
7.2. Дополнительная литература.....	41
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	41
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.....	42
7.5. Иные источники.....	42
<b>8. Материально-техническаябаза,информационныетехнологии,программное Обеспечение и информационные справочные системы.....</b>	<b>42</b>

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

## 1.1. Осваиваемые компетенции.

Дисциплина Б1.В.06. «Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код Наименование компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции ПКс-	Наименование компонента компетенции
ПКс-9	Способен проводить операционное стратегическое управление персоналом, организовать корпоративную социальную политику	9.3.1.2.	Способен применять знание методов оптимизации норм обслуживания численности для решения проблем в сфере управления качеством
ПКр-1	Способен осуществлять сбор и анализ данных во внутренних факторах, влияющих на эффективность системы управления персоналом организации для принятия обоснованных кадровых решений, обеспечения кадровой безопасности, разработки информационно-справочных материалов, способен использовать инструменты кадровой политики	ПКр-1.1.1.	Способен применять знание системы стандартов организации и технологии их разработки для решения проблем в сфере управления качеством

## 1.2. Результаты обучения

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
«Деятельность по организации труда и оплаты персонала» Профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (Утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «01» сентября 2022г. №691н)	ПКс-9.3.1.2.	<p>На уровне знаний: знает Основы научной организации и нормирования труда</p> <p>На уровне умений: Умеет оптимизировать нормы труда и численность персонала</p> <p>На уровне навыков: Владеет навыками оптимизации норм обслуживания численности</p>
«Деятельность по организации труда и оплаты персонала» Профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (Утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «01» сентября 2022г. №691н)	ПКр-1.1.1.	<p>На уровне знаний: знает основные теоретические положения, знает сформировавшееся систематическое владение навыками алгоритма работы профессиональным стандарта в области управления персоналом</p> <p>На уровне умений: применяет на практике алгоритм работы профессиональным стандарта в области управления персоналом</p> <p>На уровне навыков: демонстрирует навыки владения методами построения функциональных и организационных структур системы управления качеством, исходя из целей организации.</p>

## 2. Объем места дисциплины в структуре ОПВО

Учебная дисциплина Б1.В.06 «Управление качеством» принадлежит к блоку базовая часть. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 7 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний основ научной организации и нормирования труда, а также на приобретенных ранее умениях и навыках проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности персонала. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для использования различных методов оценки выполнения задач по научной организации труда.

Учебная дисциплина Б1.В.ОД.10 Управление качеством реализуется после изучения: История, Основы теории управления.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 32 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 40 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет

- по очной форме обучения - 32 часа: лекции – 16 часов, практические занятия – 16 часов. Самостоятельная работа составляет 40 часов.



едрения системы менеджмента качества (СМК) для повышения эффективности предприятия. Современные проблемы управления качеством.

## **Тема 2. Качество как экономическая категория и объект управления**

Содержание понятий «качество» (как экономическая категория и объект

управления), «надёжность», «ценность», «стоимость». Эволюция определений качества. Многоаспектность качества: национальный, политический, технический, социальный, экономический, моральный, экологический аспекты. Понятия качества, процесса, продукции по версии ИСО 9000. Классы характеристик: физические, органолептические, этические, временные, эргономические, функциональные.

Петля качества: маркетинг; проектирование; планирование; закупки; производство и обслуживание; проверка; упаковка; хранение; продажа или распределение; монтаж, обслуживание, техническая поддержка; послепродажная деятельность; утилизация.

## **Тема 3. Эволюция подходов к менеджменту качества**

Фаза отбраковки: идея стандартного качества в 70-х годах 19 века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта); работа по калибрам («проходной» и «непроходной» калибр) Генри Мартина Лелланда (основатель фирмы «Кадиллак»); замена входного контроля на выходной контроль Генри Фордом; «Двенадцать принципов производительности» Генри Эмерсона; концепция научного менеджмента Ф. У. Тейлора.

Фаза контроля качества: разработчики контрольных карт, выполненные В. Шухартом; таблицы выборочного контроля качества, разработанные Г. Доджем и Р. Ромингом; применение статистических методов контроля качества.

Фаза управления качеством: концепция «ноль дефектов»; «14 принципов качества» и «5 смертельных болезней американских компаний» Эдварда Деминга и принцип «триад качества» Джозефа М. Джурана; диаграмма «причины – следствие» Каори Ишикава; принципы всеобщего управления качеством (Total Quality Control) и инжиниринга Арманда Фейгенбаума; четыре принципа (абсолюта) качества по Филипу Кросби.

## **Тема 4. Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке**

Проблемы, возникающие при управлении качеством. Рейтинг «всемирной конкурентоспособности». Характеристика глобального рынка как критерия конкурентоспособности. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

Понятия конкурентоспособности и её показатели. Влияние показателей конкурентоспособности на характеристики качества. Проблематика маркетинговых исследований качества продукции. Объекты маркетинговых исследований качества продукции.

## **Тема 5. Средства и методы управления качеством продукции**

Понятия контроля качества продукции. Классификация видов контроля качества. Структурные подразделения ОТК. Функции службы качества. Структура затрат на качество.

Понятие статистического анализа и основные мероприятия по его проведению. Сущность и применение статистических методов анализа и управления качеством продукции – «семь инструментов контроля качества: диаграмма Паретто, причинно-

следственная диаграмма К. Исикава, гистограмма, диаграмма рассеяния-разброса, контрольные карты или листки, метод стратификации.

**Тема 6. Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты**

Национальное и международное законодательство. Законы, безопасность, экология, анализ риска, ответственность за продукцию и услуги, ответственность по контракту, гарантии, отзыв поставленной продукции, страхование применительно к системам менеджмента качества.

Понятие, виды и значение сертификации продукции. Основные цели и задачи сертификации. Основные схемы сертификации продукции и систем качества.

**Тема 7. Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.**

Анализ рынков: организация проведения маркетинговых исследований, сегментация продукции и рынка, методы анализа рынков, основные

аспекты исследования рынков. Проблематика маркетинговых исследований качества продукции.

Понятие, виды и методы «бенчмаркинга» и его принципы. Виды бенчмаркинга: внутренний, функциональный, общий, бенчмаркинг с компанией-конкурентом. Предпосылки успешной реализации концепции бенчмаркинга.

**4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся  
Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации  
Вход в реализацию дисциплины Б1.В.06**

«Управление качеством» используются  
следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина	и международные стандарты
Тема 2	интегрируемая часть менеджмента организации Качество как экономическая категория	Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.
Тема 3	по объекту управления Эволюция подходов к менеджменту качества	
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности	
Тема 5	предприятий на современном рынке Средства и методы управления качеством	
Тема 6	продукции	
Тема 7	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества	

У  
с  
т  
н  
ы  
й  
о  
п  
р  
о  
с  
,  
т  
е  
с  
т  
и  
р  
о  
в  
а  
н  
и  
е

путУстныйопрос,дисп

ут

Устныйопрос,диспут

Устныйопрос,решениек  
ейса,тестирование

Устныйопрос,контрольнаяра  
бота

Устный опрос,  
решениеситуационнойзадачи  
,тестирование

У  
с  
т  
н  
ы  
й  
о  
п  
р  
о  
с  
,  
д  
и  
с

## 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

### Тема 1. Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации

#### Вопросы устного опроса:

- 1) Раскройте содержание основных этапов осознания сущности категории «качество».
- 2) В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество».
- 3) Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры
- 4) Поясните различия в понимании содержания категории «качество» в трактовке Г. Гегеля и Ф. Энгельса.

### Тема 2. Качество как экономическая категория и объект управления Вопросы устного опроса:

- 1) Понятие объекта качества. Что подразумевается под продукцией в менеджменте качества?
- 2) Что такое требования к качеству?  
Как требования к качеству воплощаются в процессе создания качества продукции?
- 3) Охарактеризуйте процесс создания качества продукции.
- 4) Что понимается под системой управления качеством?  
На каких трех принципах построена система управления качеством?

### Тема 3. Эволюция подходов к менеджменту качества

#### Темы рефератов:

- 1) Становление и развитие менеджмента качества
- 2) Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
- 3) Основные этапы развития систем качества

### Тема 4. Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке

#### Темы рефератов:

- 1) Конкурентоспособность товара
- 2) Качество товара как важнейший фактор повышения конкурентоспособности
- 3) Взаимосвязь конкурентоспособности товара и конкурентоспособности предприятия
- 4) Вопросы обеспечения качества управления, конкурентоспособности предприятия сферой услуг

### Тема 5. Средства и методы управления качеством продукции Вопросы устного опроса:

- 1) Перечислите базовые принципы управления качеством. Охарактеризуйте возможности их применения в целях управления качеством деятельности вашей студенческой группы.
- 2) Какой принцип управления качеством, на ваш взгляд, наиболее значим?  
Обоснуйте свой ответ.
- 3) Дайте характеристику основным функциям управления качеством. Приведите примеры реализации одной из них в деятельности вашей студенческой группы.
- 4) Приведите классификацию конкретных методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.

### Тема 6. Нормативно-правовая база системы менеджмента качества и международные стандарты

### Вопросыустногоопроса:

- 1) Правовыеосновывобластикачества
- 2) Принципымеждународнойстандартизации
- 3) Структурамеждународныхстандартовпоуправлениюкачеством
- 4) НоваяверсиястандартовИСОсерии9000
- 5) Созданиесистемыменеджментакачестваанапредприятии

### Тема7.Маркетинговаядеятельностьвсистемеуправлениякачеством

#### Темырефератов:

- 1) Сущностьмаркетинговойдеятельности
- 2) Процессуправлениямаркетингом
- 3) Информационноеобеспечениемаркетинговойдеятельности
- 4) Разработкакомплексамаркетинга
- 5) Планированиемаркетинговойдеятельности
- 6) Организациямаркетинговойдеятельности
- 7) Контрольмаркетинговойдеятельности

### Шкала

#### оцениванияУстн

#### ый опрос

Уровеньзнаний,уменийинавыковобучающегосяприустномответево времяпроведения текущего контроля определяетсябаллами в диапазоне 0-100 %. Критериямиоцениванияприпроведенииустногоопроса являетсядемонстрацияосновныхтеоретическихположений,врамкахосваиваемойкомпетенции,умениеприменятьполученныезнаниянапрактике,овладениенавыкамианализаисистематизацииинформации вобластидокументационного обеспечения.

Приоцениваниирезультатовустногоопросаиспользуетсяследующаяшкалооценок:

100% -90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области документационного обеспечения системы ГМУ
89% -75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области документационного обеспечения системы ГМУ
74% -60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области документационного обеспечения системы ГМУ
менее60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в области документационного обеспечения системы ГМУ

#### Тестирование

Уровеньзнаний,уменийинавыковобучающегосяприустномответево времяпроведения текущего контроля определяетсябаллами в диапазоне 0-100 %. Критериемоцениванияприпроведениитестирования, являетсяколичествоверныхответов, которыедал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом поитогамотестирования,используетсяследующаяформула:

$$B_{\text{т}} = \frac{B}{13} \times 100\%$$

*O*

где  $B$  – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;  $V$  – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;  
 $O$  – общее количество вопросов в тесте.

### Проверка кейса

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке кейса во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке кейса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов решения кейса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, практических и аналитических
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, практических и аналитических
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, практических и аналитических
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, практических и аналитических

### Решение задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при решении задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при решении задач, является количество верно решенных задач. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам решения задач, используется следующая формула:

$$B = \frac{V}{O} \times 100\%,$$

где  $B$  – количество баллов, полученных студентом по итогам решения задач;  $V$  – количество верно решенных задач;  
 $O$  – общее количество задач.

### Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает обоснованные выводы
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую
74% - 60%	Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Методы проведения экзамена

Зачет проводится с применением следующих методов: метод устного опроса по вопросам из перечня примерных вопросов из п. 5.2.



**Типовые оценочные средства промежуточной аттестации Вопросы к зачету по дисциплине «Управление качеством»:**

- 1) Эволюция понятия «качество»
- 2) Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством
- 3) Принципы управления качеством
- 4) Составляющие менеджмента качества
- 5) Уровни управления качеством
- 6) Принципы Деминга (PDCA)
- 7) Цикл Деминга (PDCA)
- 8) Функции управления качеством
- 9) 10 составляющих повышения качества Д. Джурана
- 10) Понятие, виды и значение сертификации продукции
- 11) Модель Д. Джурана
- 12) Влад А. К. Гастева в управлении качеством
- 13) Влад В. В. Бойцов в управлении качеством
- 14) Сущность задачи квалитметрии
- 15) Экономическая теория качества как направление, сформировавшееся в российской науке управления качеством
- 16) Основные схемы сертификации продукции и систем качества.
- 17) Показатели конкурентоспособности
- 18) Формирование и развитие американской школы управления качеством
- 19) Роль премий и конкурсов качества в повышении конкурентоспособности компаний
- 20) Основные цели и задачи сертификации

**Шкала оценивания**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «Отлично» / «Хорошо» / «Удовлетворительно» / «Неудовлетворительно». Критериями оценивания зачетной оценкой является демонстрация основных теоретических положений, в рамках своей компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа систематизации информации в области финансов.

Для дисциплин, формой промежуточной аттестации которых является зачет с оценкой, приняты следующие соответствия:

- 90-100% - «отлично» (5);
- 75-89% - «хорошо» (4);
- 60-74% - «удовлетворительно» (3);
- менее 60% - «неудовлетворительно» (2).

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

<p>100% -90% (отлично)</p>	<p>Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне.</p>
<p>89%-75% (хорошо)</p>	<p>Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практически навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач.</p>

	задачотдельнымиэлементамитворчества.
74%-60% (удовлетворительно)	Этапыкомпетенции,предусмотренныеобразовательнойпрограммой,сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимогоуровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решениипрактических задач. Практические навыки профессиональной деятельностисформированыневполноймере.
менее60% (неудовлетворительно)	Этапыкомпетенции,предусмотренныеобразовательнойпрограммой,не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата иналичиефрагментарныхзнанийподисциплине.Отсутствиeminимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач.Практические навыкипрофессиональнойдеятельностинесформированы.

## 6. Методическиематериалыпоосвоениюдисциплины

### Методическиерекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Темуреферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости). Требования к оформлению рефератов: шрифт – 14, поля – по 2 см, интервал – 1, объем – не менее 10 стр.

### Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

#### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины,
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	%40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

### Методическиерекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности студента, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовится к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;

- обращение закон консультацией к преподавателю.

### Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ними. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине.

### Рекомендации по самостоятельной работе студентов

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.06 «Управление качеством» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
Тема 1	Управление качеством как научная дисциплина и неотъемлемая часть менеджмента организации	Противоречия в подходах к понятию качества	О
Тема 2	Качество как экономическая категория и объект управления	Особенности термина в словесном значении и управлении персоналом. Составляющие понятийной категории Петля качества: маркетинг; проектирование; планирование; закупки; производство или обслуживание; проверка; упаковка; хранение; продажа или распределение; монтаж, обслуживание, техническая поддержка;	О
Тема 3	Эволюция подходов к менеджменту качества	послепродажная деятельность; утилизация. Анализ развития концептуально-научной базы менеджмента качества в сфере управления персоналом	О
Тема 4	Проблемы качества и конкурентоспособности предприятий на современном рынке	Четыре принципа (абсолюта) качества по Филипу Кросби. современная ситуация в сфере О качества	
		деятельности организации: нормативный и фактический аспекты	

Тема 5	Средства и методы управления производства	качеством	Сравнительно-правовой анализ методов управления качеством по Стандартам	0
--------	---	-----------	---	---

		Понятие статистического анализа основных мероприятий по его проведению	
Тема 6	Нормативно-правовая база системы менеджмента качества международные стандарты ИСО 9000 Маркетинговая деятельность в системе управления качеством.	Международный опыт разработки системы качества	О Основные схемы сертификации
Тема 7		Организация предоставления маркетинговых услуг в системе управления качеством Проблематика маркетинговых исследований качества продукции	О,СЗ

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа.

Задания для самостоятельной работы включают всебя комплекс аналитических заданий и выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п. 6 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

#### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать.

Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов в изучаемых работах (собственной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников.**

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о структуре, основных положениях, выводах, над стараться отличать в тексте основное от

второстепенного, выводы и аргументы и доказательства. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаешь о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксации прочитанного, наконец, от эрудиции – и в конкретно общей рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно выбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем? тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это кратко и последовательно изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записей в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своим записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркнуть **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей – уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов – необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отработывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет технологию конспектирования

– Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

– При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательны

й перечень основных мыслей автора.

– При повторном чтении текста выделять **системодоказательство** основных положений работы автора.

– Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест их краткой последовательной записи.

– При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубоко усвоению текста.

– В рамках работы над первоисточником важен мелкий **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

### **Рекомендации для подготовки к экзамену**

При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **7.1. Основная литература**

1. *Васин, С. Г.* Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 334 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16793-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531713> (дата обращения: 19.06.2023).

2. *Горбашко, Е. А.* Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 19.06.2023).

3. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг: учебники и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 19.06.2023).

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией

2 А. Г. Зекунова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531534> (дата обращения: 19.06.2023).

2. Управление качеством: учебники и практикум для среднего профессионального образования / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11826-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/531535> (дата обращения: 19.06.2023).

3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11511-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517952> (дата обращения: 19.06.2023).
4. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511754> (дата обращения: 19.06.2023).
5. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14893-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512212> (дата обращения: 19.06.2023).
6. Управление персоналом. Рынок труда : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Б. Яковлева [и др.] ; под редакцией Е. Б. Яковлевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14401-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520139>
7. Коргова, М. А. Кадровый менеджмент : учебное пособие для вузов / М. А. Коргова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12773-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518965>
8. Духновский, С. В. Кадровая безопасность организации: учебник и практикум для вузов / С. В. Духновский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16853-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531893>

### 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014, № 31, ст. 4398.
2. Федеральный закон РФ № 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений" от 26.06.2008 г / Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»  
Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

### 7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. <http://base.garant.ru/> - справочно-поисковая система «Гарант»
2. <http://www.consultant.ru/> - справочно-поисковая система «Консультант Плюс»
3. <http://www.pfrf.ru/> - официальный сайт Пенсионного фонда РФ
4. <http://www.kremlin.ru/> - официальный сайт Президента РФ
5. <http://www.cbr.ru/> - официальный сайт Центрального банка РФ
6. Официальный сайт Государственной Думы РФ - [duma.gov.ru](http://duma.gov.ru)
7. Официальный сайт Правительства Волгоградской области - [volganet.ru](http://volganet.ru)
8. Официальный сайт Правительства РФ - [правительство.рф](http://pravительство.рф)
9. Официальный сайт Совета Федерации - [council.gov.ru](http://council.gov.ru)
10. [www.mintrud.ru](http://www.mintrud.ru) (сайт Министерства труда и социального развития Российской Федерации)
11. [www.AUP.ru](http://www.AUP.ru) (Административно-управленческий портал)
12. <http://www.hrm.ru> (специализированный сайт для HR-менеджеров)
13. [www://ilo.ru](http://www.ilo.ru) (сайт Международной организации труда)
14. <http://www.hrm.ru> (специализированный сайт для HR-менеджеров)
15. <http://www.personal-mix.ru> (научно-практический журнал «Персонал МИКС»)
16. [www://uptp.ru](http://www.uptp.ru) (сайт журнала «Проблемы теории и практики управления»)
17. [www:// hro.ru/hrm](http://www.hro.ru/hrm) (Онлайн-журнал «Управление персоналом»)
18. <http://www.top-personal.ru/> Журнал «Управление персоналом»
19. [http://bigc.ru/publications/other/org\\_culture/](http://bigc.ru/publications/other/org_culture/) Статьи по управлению персоналом.
20. [www.ilo.ru](http://www.ilo.ru) (сайт Международной организации труда)
21. <http://www.hrm.ru> (специализированный сайт для HR-менеджеров)

## 7.5. Иные источники

Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 208 с.

Т.Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 272 с.

Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2013. - 189 с.

Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: Учебное пособие / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2013. - 232 с.

## 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение информационных справочных системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;

- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддерживается соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MSWORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащённость: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы:

«Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-

библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-

библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-

библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.



**учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО  
ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального  
управления Кафедра государственного управления и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол № 2 от 23.09.2022 г.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
Стратегическое и операционное управление персоналом организации**

---

*(наименование образовательной программы)*

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

---

**Б1.В.06 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

*(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

**38.3.3 «Управление персоналом» (уровень бакалавриата)**

---

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**Очная**

---

*форма(ы) обучения*

Год набора –

2023 Волгоград 20

22 г.

## Фондоценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

### Вопросы к ЗАЧЕТУ:

- 1) Эволюция понятия «качество»
- 2) Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством
- 3) Принципы управления качеством
- 4) Составляющие менеджмента качества
- 5) Уровни управления качеством
- 6) Принципы Деминга (PDCA)
- 7) Цикл Деминга (PDCA)
- 8) Функции управления качеством
- 9) 10 составляющих повышения качества Д. Джурана
- 10) Понятие, виды и значение сертификации продукции
- 11) Модель Д. Джурана
- 12) Влад А. К. Гастева в управлении качеством
- 13) Влад В. В. Бойцов в управлении качеством
- 14) Сущность задач квалитметрии
- 15) Экономическая теория качества как направление, сформировавшееся в российской науке управления качеством
- 16) Основные схемы сертификации продукции и систем качества.
- 17) Показатели конкурентоспособности
- 18) Формирование и развитие американской школы управления качеством
- 19) Роль премий конкурсов качества в повышении конкурентоспособности компаний
- 20) Основные цели и задачи сертификации

### Тестовые вопросы:

*Вопросы для тестирования:*

**Вопрос 1. Первой фазой эволюции управления качеством явилась фаза:**

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. федеральный бюджет и субъектов бюджетов Российской Федерации;
- г. управления.

**Вопрос 2. Третьей фазой эволюции управления качеством явилась фаза:**

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. расходы бюджета не могут быть увязаны с определенными доходами бюджета и источниками финансирования дефицита бюджета;
- г. управления.

**Вопрос 3. Четвертой фазой эволюции управления качеством явилась фаза:**

- а. менеджмента качества;
- б. выходного контроля готовой продукции;
- в. планирования качества;
- г. управления.

**Вопрос 4. Второй фазой эволюции управления качеством явилась фаза:**

- а. менеджмента качества;

б. управления;  
в. выходного  
контроля готовой продукции; г. планирования  
качества.

**Вопрос 5. Деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценку параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам,— это:**

а. планирование качества;  
б. контроль качества;  
в.  
наставничество; г. а  
налог.

**Вопрос 6. Деятельность, устанавливающая требования к качеству и применению отдельных составляющих систем качества (при этом предполагается определение конкретных показателей качества по всем направлениям деятельности фирмы),— это:**

а. аналог;  
б. наставничество;  
в. планирование качества; г.  
. контроль качества.

**Вопрос 7. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:**

а.  
процессом; б.  
качеством  
в. удовлетворенность работой; г.  
. подталкиванием.

**Вопрос 8. Лицензия—это:**

а. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности;  
б. Документ, которым орган по сертификации наделяет органы или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции;  
в. Оригинально признанное в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания;  
г. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

**Вопрос 9. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:**

а. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов действий;  
б. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника;  
в. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников;  
г. все вышеперечисленное.

**Вопрос 10. Круг качества—это:**

а. Юридически лица, отвечающие установленным требованиям;  
б. Группы работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах

ля выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг;

в. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками;

г. Аудиторы.

**Вопрос 11. Схема Исикава-это:**

- а. Диаграмма причин результатов показателей качества; б. Выявление бракованных изделий;
- в. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов; г. Статистический метод оценки качества менеджмента.

**Вопрос 12. Присертификации продукции выдают:**

- а. Сертификат происхождения;
- б. Сертификат соответствия; в. Сертификат подлинности;
- г. Гигиенический сертификат.

**Вопрос 13. Держателем сертификата является:**

- а. Изготовитель; б. Продавец;
- в. Орган по сертификации; г. Потребитель.

**Вопрос 14. Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации:**

- а. обязательная сертификация;
- б. декларирование соответствия; в. добровольная сертификация; г. нет верного ответа.

**Вопрос 15. Совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотивации, с обеспечением**

**связанных соответствующего качества, называют:**

- а. социальные методы управления качеством;
- б. организационно-технологические методы управления качеством; в. экономические методы управления качеством;
- г. социально-психологические методы управления качеством.

**Вопрос 16. Включает в себя планирование, выполнение, контроль, а также корректирующее действие (PDCA) цикл:**

- а. Джурана; б. Деминга;
- в. Фейгенбаума; г. Тагути.

**Вопрос 17. Программу «Ноль дефектов» предложил:**

- а. Джуран;
- б. Фейгенбаум; в. Ф. Кросби; г. Тагути.

**Вопрос 18. Придумал «круг качества», предложил диаграммы «причины —**

**следствие», разработал концепцию управления качеством, в котором участвует весь коллектив предприятия:**

а. Джуран;

б. Исикав;

в.  
Фейгенбаум;гТ  
агути

**Вопрос19.Для выявления причин нарушения технологического процесса в техслучаях, когда очевидные его нарушения трудно обнаружимы, используются диаграммы:**

а. Джурана;  
б. Исикавы;  
в.  
Фейгенбаума;гТ  
агути

**Вопрос20.Идея трилогии обеспечения качества, в которой выделены три аспекта стратегического планирования качества в организации: планирование качества, улучшение качества, управление качеством, - принадлежит:**

а.  
Джурану;б.  
Исикаве;  
в.  
Фейгенбауму;г.  
Тагути

Ответы на вопросы теста: 1.б; 2.а; 3.в; 4.б; 5.б; 6.а; 7.б; 8.б; 9.г; 10.б; 11.а; 12.б; 13.а;14.в;15.г; 16.б; 17.в; 18.б; 19.б; 20.а

#### **ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ:**

1. В ЧЕМ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ Сущность маркетинговой деятельности
2. ОПИШИТЕ Процесс управления маркетингом, включая стадии, нормы и принципы
3. РАСКРОЙТЕ Информационное обеспечение маркетинговой деятельности, опираясь на источники современности и их развитие
4. ОПИШИТЕ ПРОЦЕСС ПО Разработке комплекса маркетинга, ориентируясь на стандарты качества
5. В ЧЕМ СОСТОИТ СУЩНОСТЬ И НАЗНАЧЕНИЕ Планирования маркетинговой деятельности
6. СПЕЦИФИКА Организации маркетинговой деятельности в сфере управления качеством заключается в...
7. РАСКРОЙТЕ ПОНЯТИЕ И НАЗНАЧЕНИЕ Контроля маркетинговой деятельности в организации и применении знаний управления качеством
8. ОХАРАКТЕРИЗУЙТЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ И ПРАВОВЫХ ОСНОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
9. ГДЕ ЗАКРЕПЛЕН И В ЧЕМ СУЩНОСТЬ Принципов международной стандартизации
10. Структура международных стандартов по управлению качеством ВКЛЮЧАЕТ ВСЕ БЯ (ДОПИШИТЕ)

#### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

Успешный вариант конверсии и вхождения в рынок крупного предприятия продемонстрировал воронежский концерн «Энергия». За бетон удвоил выпуск продукции, утроил объемы научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, в четыре с лишним раза

увеличил производство товаров народного потребления.  
Концерну удалось сохранить темпы жилищного и социального строительства, своими силами по  
строить кирпичный завод. И все это при неизменной численности работающих. В  
«Энергии» задумались над неизбежностью конверсии раньше других, и, пользуясь

льготами, положенными «чистым» оборонщикам, коллектив концерна был вынужден постоянно решать проблему выживания. Годы ушли на разработку и реализацию комплексной программы, в основу которой были положены известные направления мировой экономической науки — «теория успеха» и «управление на спаде». Первым серьезным шагом в реорганизации концерна стало формирование научно-производственных комплексов (НПК). Для промышленности России НПК на базе конструкторских отделов и производственных цехов — новинка. Нов «Энергии» довели эту идею до логического завершения, объединив научные, производственные и экономические интересы. НПК занялись маркетингом: изучением спроса, разработкой, производством и сбытом продукции. В концерне было создано 20 НПК. На них легла основная тяжесть перехода с военной продукции на мирную, и они справились с этой задачей. В 1989 г. концерн выступил инициатором создания и учредителем 10 коммерческого банка «Энергия». Открытие банка решило проблему финансовой самостоятельности подразделений концерна. Работники концерна стали получать зарплату через свой банк, а это позволило внедрить систему самокредитования. Ведь далеко не все работники берут зарплату со своих счетов полностью и неостребованные суммы можно пустить в оборот. Поэтому резко (в 5 раз) сократился удельный вес кредитов Госбанка. Концерн «Энергия» отказался от традиционной «вертикальной» (линейно-функциональной) системы командования производством. Сейчас в нем более 100 экономически и юридически самостоятельных предприятий с различной численностью работников при разнообразных формах собственности. В целом «Энергия» — это акционерное общество закрытого типа. Более 80% работников стали совладельцами собственности, выкупив акции. Идеология фирмы, принятая в «Энергии», — семья — гарантирует всем ее работникам постоянную работу, но не постоянное место работы, которое может меняться в зависимости от экономической целесообразности. Источник: Известия. 1992. №162 (НМ. №31. С. 6).

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Какие внутренние переменные организации описаны в ситуации?
2. Как изменились внутренние переменные под влиянием внешних факторов?
3. Какие социальные ценности характеризуют руководителей концерна «Энергия»?

Можно ли это назвать частью организационной культуры концерна?

**Дополните:** Первый шаг в процессе планирования — это **целеполагание**...

**Дополните:** Планирование, организация, мотивация, контроль — это **функции**.

**Дополните:** Менеджмент изучается как управление организацией в условиях **рыночной** экономики.

**Дополните:** Общая цель предприятия, выражающая причину его существования — это **миссия**.

**Дополните:** Подход, основанный на представлении управления как непрерывной серии взаимосвязанных управленческих функций, называется ...

**Дополните:** Подход, основанный на комплексном рассмотрении управления, называется **системным**.