

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научно-методической  
и учебной работе

Е. И. Скафа



**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Укрупненная группа направлений подготовки и специальностей	<i>38.00.00 Экономика и управление</i>
Специальность	<i>38.05.01 Экономическая безопасность</i>
Специализация	<i>Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности</i>
Образовательная программа	<i>Специалитет</i>
Квалификация	<i>Экономист</i>
Форма обучения	<i>Очная, заочная</i>

Донецк 2020

**УТВЕРЖДАЮ:**

И. о. декана экономического факультета  
Полшков Ю. Н.

16 июня 2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 января 2017 г. № 20.

Программа составлена с учетом ГОС ВПО по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР от 04 мая 2020 г. № 59-НП; Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. №567); учебного плана по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализации «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности», разработанного в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет»

Разработчики:


*доцент кафедры экономики предприятия,  
кандидат экономических наук*

 А. Л. Тофан

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Экономика предприятия»

Протокол № 11 от «15» июня 2020 г.

Зав. кафедрой

 В. В. Краснова

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией экономического факультета

Протокол № 10 от «16» июня 2020 года

Председатель УМК

 Е. Н. Стрелина

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана. Знания, умения и навыки, полученные студентами в результате изучения дисциплины «Управление качеством» применимы на предприятиях (учреждениях, организациях) всех организационно-правовых форм, всех сфер деятельности, в финансово-кредитных учреждениях, в государственных органах управления. Особо важными они являются для специалистов, работающих в контролирующих структурных подразделениях предприятий, а также подразделениях, отвечающих за стратегическое развитие.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые *предшествующими* дисциплинами – современные технологии, микроэкономика, макроэкономика, экономика предприятий и организаций, экономическая безопасность, экологический менеджмент, управление затратами, *сопутствующими* дисциплинами – стратегия обеспечения экономической безопасности организации, моделирование экономической безопасности. Является основой для написания дипломной работы.

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика учебной дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Специальность	38.05.01 Экономическая безопасность	
Специализация	Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности	
Образовательная программа	Специалитет	
Квалификация	Экономист	
Количество содержательных модулей и тем	2 (11)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Вариативная часть	
Формы контроля	1 модульный контроль, экзамен в 9-м семестре	
Количество зачетных единиц	3	3
Количество часов	108	108
Год подготовки	5	5
Семестр	9	×
Количество часов		
- лекционных	18	4
- практических, семинарских	18	4
- лабораторных		
- самостоятельной работы	72	100
в т.ч. индивидуальное задание	36	
Недельное количество часов, т.ч.		
аудиторных	2	×
самостоятельной работы студента	4	×

## 3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** – формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством.

**Основные задачи изучения дисциплины:**

- ознакомление студентов с современной философией качества и понятием «управление качеством»;
- изучение основных принципов и организационно-методических подходов к управлению качеством в общей системе экономической безопасности предприятия;
- изучение основных этапов и процедур создания на предприятии систем менеджмента качества и их сертификации;
- изучение основ мониторинга качества продукции и социально-экономических систем предприятия;
- изучение статистических методов управления качеством продукции и социально-экономических систем предприятия.

**Требования к результатам освоения дисциплины.** Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 января 2017 г. № 20:

<i><b>общекультурных (ОК):</b></i>	
ОК-3	способность ориентироваться в политических, социальных и экономических процессах
ОК-8	способность принимать оптимальные организационно-управленческие решения
<i><b>общепрофессиональных (ОПК):</b></i>	
ОПК-2	способность использовать закономерности и методы экономической науки при решении профессиональных задач
ОПК-3	способностью применять основные закономерности создания и принципы функционирования систем экономической безопасности хозяйствующих субъектов
<i><b>профессиональных (ПК):</b></i>	
ПК-1	способность подготавливать исходные данные, необходимые для расчета экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
ПК-2	способность обосновывать выбор методик расчета экономических показателей
ПК-4	способностью выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми стандартами
ПК-27	способность анализировать результаты контроля, исследовать и обобщать причины и последствия выявленных отклонений, нарушений и недостатков и готовить предложения, направленные на их устранение
ПК-34	способность проводить комплексный анализ угроз экономической безопасности при планировании и осуществлении инновационных проектов
ПК-41	способность принимать участие в разработке стратегии обеспечения экономической безопасности организаций, подготовке программ по ее реализации
ПК-43	способность принимать оптимальные управленческие решения с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможностей использования имеющихся ресурсов

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен:**

**знать:**

- организационные, научные и методические основы терминологического аппарата «качество», метрологического обеспечения качества продукции;
- теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции, технологических процессов, социально-экономических систем;

- теоретические основы, технологию проектирования и эксплуатации информационного обеспечения и баз данных;
- основные информационные технологии в управлении качеством; методологию оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур;
- основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством;
- теоретические основы и современную практику TQM.

**уметь:**

- анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа;
- осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества;
- идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей;
- применять инструменты управления качеством на этапах жизненного цикла продукции или услуги;
- применять различные подходы к управлению качеством; проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества;
- вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;
- разрабатывать и реализовывать корректирующие и превентивные мероприятия, направленных на улучшение качества продукции и социально-экономических системах предприятия;

**владеть:** специальной экономической терминологией и лексикой, нормативно-технической документацией в части законодательной метрологии, области управления качеством; современными методами контроля качества продукции и ее сертификации; методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений; методами защиты информации предприятия.

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

Дисциплина «Управление качеством» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, включая выполнение индивидуального задания в форме разработки инвестиционного проекта.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций, практических и лабораторных занятий используются мультимедийные презентации, документальные видеоролики научно-познавательного характера, раздаточные материалы.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение.

Предусматривается использование в учебном процессе интернет-ресурсов по данному курсу; рассмотрение задач, максимально приближенных к конкретным практическим ситуациям, с элементами дискуссии и полемикой в процессе поиска путей решения сформулированных проблем; тесты; самостоятельная работа; контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает подготовку к практическим занятиям, подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем, изучение учебной и методической литературы.

### Тематический план дисциплины «Управление качеством»

Тема	Краткое содержание темы
<b>Содержательный модуль 1</b>	
<b>Исторический и эволюционные аспекты управления качеством</b>	
<b>Тема 1.</b> Философия и история управления качеством	Философские основы категории «качество». Понятие «качество» в эпоху античной философии. Аристотель о качестве. Истоки качества. Статья И.А. Ильина «Спасение в качестве». Адекватность качества услуг состоянию и потребностям общества и отдельного человека. «Качество жизни». Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей. Качество с позиции потребителя и качество с позиции производителя. Пирамида качества
<b>Тема 2.</b> Основные понятия управления качеством в системе экономической безопасности предприятия	Закономерность непрерывного совершенствования качества. Понятие, факторы и угрозы экономической безопасности предприятия. Создание систем качества на основе ИСО-9000. Нормативно-документационное обеспечение управления качеством
<b>Тема 3.</b> Эволюционное развитие управления качеством	История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Российский опыт управления качеством. Вклад известных ученых в создание и развитие концепции управления качеством. «Гуру качества»: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Ишикава, А. Фейгенбаум, Ф.Кросби, Г. Тагутти. Современные подходы к определению содержания категории «качество». Системное, предметное, функциональное, интегральное понимание качества. Многоаспектность категории «качество». Совокупность основных аспектов качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой.
<b>Тема 4.</b> Конкуренция, конкурентоспособность и качество	Понятие, сущность и содержание конкуренции и конкурентоспособности. Стратегии конкурентной борьбы организаций. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
<b>Тема 5.</b> Средства, методы и инструменты управления качеством	Переход от идеологии «контроля качества» к «управлению качеством». Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента. Основные положения теории Э. Деминга. Принципы управления качеством. Модели качества. Спираль качества. Петля качества. Круг Деминга. Функции управления качеством. Содержание работ по управлению качеством. Методы управления качеством.
<b>Содержательный модуль 2</b>	
<b>Средства, методы и инструменты управления качеством</b>	
<b>Тема 6.</b> Система управления качеством на предприятии и ее методологические основы	Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента. Методология классификации рабочих процессов в ОУ. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов. 10 шагов



Тема	Краткое содержание темы
	внедрения процессного подхода в организации.
<b>Тема 7.</b> Организация разработки и внедрение систем управления качеством на предприятии	Этапы разработки систем управления качеством. Экспериментальное внедрение систем управления качеством. Принципы построения систем качества.
<b>Тема 8.</b> Методология оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур предприятия.	<p>Специфика методологии управления качеством (системный подход, системотехника).</p> <p>Квалиметрия как наука, ее роль, методы и область применения. Взаимосвязь квалиметрии и менеджмента качества. Методы оценки качества.</p> <p>Формирование системы показателей качества. Критерии, инструменты и процедуры оценки качества. Анализ и интерпретация результатов.</p> <p>Общие принципы построения системы измерения и мониторинга рабочих процессов.</p> <p>Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты и самооценка. Управление несоответствующей продукцией.</p>
<b>Тема 9.</b> Экономические проблемы управления качеством.	Понятие и составляющий затрат на качество. Определение и управление затратами на обеспечение качеством. Аудит качества и премии качества
<b>Тема 10.</b> Информационное обеспечение управления качеством.	<p>Информация как особое свойство системных объектов качества.</p> <p>Основные документы в системе качества: политика и цели в области качества, руководство по качеству (РК), 6 обязательных документированных процедур.</p> <p>Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества.</p> <p>Стандарты организации. Документированные процедуры</p>

### Структура дисциплины «Управление качеством» по видам учебной деятельности

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов									
	Очная форма обучения (нормативный срок)					Заочная форма обучения (нормативный срок)				
	В Т.Ч.					В Т.Ч.				
	всего	лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа	всего	лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа
<b>Содержательный модуль 1.</b>										
<b>Исторический и эволюционные аспекты управления качеством</b>										
<b>Тема 1.</b> Философия и история управления качеством	8	2	2	0	4	8	0	0		8
<b>Тема 2.</b> Основные понятия управления качеством в системе экономической безопасности предприятия	12	2	2	0	8	12	0	0,5		11,5
<b>Тема 3.</b> Эволюционное развитие	8	2	2	0	4	8	1	0,5		6,5

управления качеством										
<b>Тема 4.</b> Конкуренция, конкурентоспособность и качество	12	2	2	0	8	12	1	0,5		10,5
<b>Тема 5.</b> Средства, методы и инструменты управления качеством	6	2	2	0	2	6		0,5		5,5
<b>Итого по содержательному модулю 1</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>42</b>
<b>Содержательный модуль 2.</b>										
<b>Средства, методы и инструменты управления качеством</b>										
<b>Тема 6.</b> Система управления качеством на предприятии и их методологические основы	9	2	2	0	8	9		0,5		8,5
<b>Тема 7.</b> Организация разработки и внедрение систем управления качеством на предприятии	16	2	2	0	10	16	1	0,5		14,5
<b>Тема 8.</b> Методология оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур предприятия.	16	2	2	0	10	16		0,5		15,5
<b>Тема 9.</b> Экономические проблемы управления качеством.	9	2	2	0	8	9	1	0,5		7,5
<b>Тема 10.</b> Информационное обеспечение управления качеством.	12			0	10	12				12
<b>Итого по содержательному модулю 2</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>58</b>
<b>Всего часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

## 5. ТЕМАТИКА ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Темы лекционных занятий

Название темы	Количество часов	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Тема 1.</b> Философия и история управления качеством	2	0
<b>Тема 2.</b> Основные понятия управления качеством в системе экономической безопасности предприятия	2	0
<b>Тема 3.</b> Эволюционное развитие управления качеством	2	1
<b>Тема 4.</b> Конкуренция, конкурентоспособность и качество	2	1
<b>Тема 5.</b> Средства, методы и инструменты управления качеством	2	0
<b>Тема 6.</b> Система управления качеством на предприятии и их методологические основы	2	0
<b>Тема 7.</b> Организация разработки и внедрение систем управления качеством на предприятии	2	1
<b>Тема 8.</b> Методология оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур предприятия.	2	0
<b>Тема 9.</b> Экономические проблемы управления качеством.	2	1
<b>Тема 10.</b> Информационное обеспечение управления качеством.	0	0
<b>Всего</b>	<b>18</b>	<b>4</b>



Тексты лекций приведены в учебно-методическом пособии: Тофан А. Л. Управление качеством: учебно-методическое пособие для бакалавриата и специалитета укрупненной группы направлений подготовки 38.00 00 Экономика и управление / А.Л.Тофан. – Донецк: ДонНУ, 2020. – 86с. – [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/3frK/52NqvYUNH>

#### Темы практических занятий

Название темы	Количество часов	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Тема 1.</b> Философия и история управления качеством	2	0
<b>Тема 2.</b> Основные понятия управления качеством в системе экономической безопасности предприятия	2	0,5
<b>Тема 3.</b> Эволюционное развитие управления качеством	2	0,5
<b>Тема 4.</b> Конкуренция, конкурентоспособность и качество	2	0,5
<b>Тема 5.</b> Средства, методы и инструменты управления качеством	2	0,5
<b>Тема 6.</b> Система управления качеством на предприятии и их методологические основы	2	0,5
<b>Тема 7.</b> Организация разработки и внедрение систем управления качеством на предприятии	2	0,5
<b>Тема 8.</b> Методология оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур предприятия.	2	0,5
<b>Тема 9.</b> Экономические проблемы управления качеством.	2	0,5
<b>Тема 10.</b> Информационное обеспечение управления качеством.		
<b>Всего</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

Планы практических занятий с указанием рассматриваемых вопросов и выполняемых заданий приведены в учебно-методическом пособии: Тофан А.Л. Управление качеством: учебно-методическое пособие для бакалавриата и специалитета укрупненной группы направлений подготовки 38.00 00 Экономика и управление / А.Л.Тофан. – Донецк: ДонНУ, 2020. – 86с. – [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=453>

#### 6.ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ И ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Название темы	Количество часов	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Тема 1.</b> Философия и история управления качеством	4	8
<b>Тема 2.</b> Основные понятия управления качеством в системе экономической безопасности предприятия	8	11,5
<b>Тема 3.</b> Эволюционное развитие управления качеством	4	6,5
<b>Тема 4.</b> Конкуренция, конкурентоспособность и качество	8	10,5
<b>Тема 5.</b> Средства, методы и инструменты управления качеством	2	5,5
<b>Тема 6.</b> Система управления качеством на предприятии и их методологические основы	8	8,5
<b>Тема 7.</b> Организация разработки и внедрение систем управления качеством на предприятии	10	14,5
<b>Тема 8.</b> Методология оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур предприятия.	10	15,5
<b>Тема 9.</b> Экономические проблемы управления качеством.	8	7,5
<b>Тема 10.</b> Информационное обеспечение управления качеством.	10	12
<b>Всего</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Содержание самостоятельной и индивидуальной работы по темам и методические рекомендации по ее выполнению приведены в облаке Тофан А.Л. <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=453>

## **7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Содержательный модуль 1**

#### **Исторический и эволюционные аспекты управления качеством**

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Что входит в понятие «Менеджмент качества»?
5. Что такое «Мониторинг качества»?
6. Организационно-правовые основы стандартизации.
7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
8. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
9. Система международных стандартов качества ISO-9000.
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОСТ ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь»,
11. Обобщенная характеристика стандарта ГОСТ ИСО-9001:2008 «СМК: Требования» Область применения»
12. Обобщенная характеристика стандарта ГОСТ ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
13. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
14. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
15. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
16. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
17. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства»
18. Ориентация на потребителя. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей.
19. Цели организации и Политика в области качества.

### **Содержательный модуль 2**

#### **Средства, методы и инструменты управления качеством**

20. Принципы управления качеством. Общая характеристика.
21. История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством.
22. Контроль качества. Переход от «контроля качества» к «управлению качеством».
23. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
24. Методы управления качеством.
25. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
26. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
27. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
28. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.

29. Основные положения теории Деминга.
30. Понятие системы обеспечения качества.
31. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
32. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
33. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
34. Инструменты управления качеством.
35. Семь простых методов управления качеством. Общая характеристика.
36. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
37. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
38. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
39. Основные документы СМК. Общая характеристика.
40. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК. Удовлетворенность потребителей.
41. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение.
42. Корректирующие действия. Предупреждающие действия.

## **8. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ**

Задание модульной контрольной работы аналогично по структуре образцу экзаменационного билета, но включает все задания только по темам первого содержательного модуля.

## **9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ**

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды заданий, составляет 5 баллов.

1. Теоретическое задание в случае полного правильного ответа – 1 балл; ответ дан не больше чем на 50 % – 0,5 балла, ответ отсутствует или полностью неправильный – 0 баллов.

2. Решение задачи: правильное решение, сделан полный точный вывод – 2 балла; правильное решение, но вывод неточен (неполный) – 1,8 балла; правильное решение, но есть арифметические ошибки в расчетах, вывод не точен (отсутствует) – 1,5 балла; приведены частично определенные формулы или сделаны определенные расчеты – 0,5-1 балл; нет решения – 0 баллов.

3. Каждый правильный ответ на тест – 0,2 балла, Итого – 2 балла.

## **10. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА**

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Специальность: 38.05.01 «Экономическая безопасность»

Специализация: «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»

Программа подготовки: специалитет

Семестр: 9 (очная форма обучения); курс: 5 (заочная форма обучения)

Учебная дисциплина: «Управление качеством»

**Билет № n**

*1. Теоретическое задание*

Инструменты контроля качества.

*2. Тестовые задания*

1. Система менеджмента качества – это:

а) стандарт ISO 9000, документированные процедуры,  
 б) руководство по качеству, инструкции, освещающие мероприятия в отношении качества;  
 в) руководство организации в лице Генерального директора и его заместителей;  
 г) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.

2. Политика в области качества – это:

а) декларация о соответствии продукции, подписанная руководством компании;  
 б) общие намерения и направления в области качества, официально сформулированные высшим руководством;  
 в) отношения с Советом директоров, акционерами, поставщиками и потребителями компании.

3. Нормативная и техническая документация – это:

а) вся документация, кроме справочной;  
 б) документы, выражающие требования;  
 в) только документы внешнего происхождения.

4. Разработку документации системы менеджмента качества курирует:

а) рекламная служба;  
 б) служба менеджмента качества;  
 в) коммерческая служба.

5. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:

а) выявить и устранить невыполненные требования;  
 б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;  
 в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.

6. Результаты внутренних аудитов должны:

а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;  
 б) передаваться клиентам организации;  
 в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.

7. Петля качества - это

а) единый процесс, который складывается из совокупности скоординированных и контролируемых видов деятельности с датами начала и окончанием;  
 б) совокупность взаимосвязанных элементов, которые направлены и контролируют деятельность организации по качеству;  
 в) составляющая управления качеством, сосредоточенная на установлении целей в сфере качества и на определении операционных процессов и соответствующих ресурсов, необходимых для достижения таких целей;  
 г) концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, которые влияют на различные стадии жизненного цикла продукции или услуг.

8. К экономическим факторам, которые влияют на качество товаров относятся:

а) распределение труда, специализация, формы организации производственных процессов, ритмичность производства, формы и методы контроля, порядок предъявления и сдачи продукции, формы и способы транспортирования, хранения, эксплуатации (использования), технического обслуживания, ремонта и т.д.;  
 б) конструкция, схема последовательной связи элементов, система резервирования, схемные решения, технология производства, способы технического обслуживания и ремонта, технический уровень базы проектирования, изготовления и эксплуатации и т.д.;  
 в) цена, себестоимость, формы и уровень зарплаты, уровень затрат на техническое обслуживание и ремонт, степень повышения продуктивности общественного труда и др.;

г) профессиональная подготовка человека, её физиологические и психологические особенности.

9. Статистическая оценка качества продукции осуществляется на стадии:

- а) эксплуатации или потребления продукции;
- б) производства продукции;
- в) маркетинга и изучения рынка;
- г) проектирования и разработки продукции.

10. Задачи международного органа по аккредитации (IAF):

- а) управление национальными органами по аккредитации;
- б) заключение многосторонних договоров о признании (MLA) между органами по аккредитации разных стран;
- в) сертификация СУК;
- г) предоставление сертификатов соответствия СУК.

### 3. Практическое задание

*Задача.* Группа поддержки потребителей желает усовершенствовать свою работу. Для этого она собирает информацию о потребности в повторной наладке оборудования. Исследования проводились на протяжении последних 20 недель. Имеются такие данные.

Неделя	Всего обращений	Потребности в повторной наладке оборудования	Неделя	Всего обращений	Потребности в повторной наладке оборудования
1	200	6	11	100	1
2	250	8	12	100	0
3	250	9	13	100	1
4	250	7	14	200	4
5	200	3	15	200	5
6	200	4	16	200	3
7	150	2	17	200	10
8	150	1	18	200	4
9	150	0	19	250	7
10	150	2	20	250	6

На их основании: 1. Определить пробные границы регулирования этого процесса.  
2. Создать контрольную карту для будущей деятельности.

## 11. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды заданий, составляет 40 баллов.

1. Теоретическое задание в случае полного правильного ответа – 10 баллов; есть все основные положения ответа, но допущены определенные неточности – 8–9 баллов; есть отдельные положения ответа, есть ошибки в приведенных формулах или в определениях – 5–7 баллов; есть менее половины полного ответа, ошибки – 1–4 балла; ответ отсутствует – 0 баллов.

2. Решение практического задания: правильное решение, сделан полный точный вывод – 20 баллов; правильное решение, но вывод неточен (неполный) – 16–18 баллов; правильное решение, но есть арифметические ошибки в расчетах, вывод неполный (неточный) – 12–15 баллов; формулы указаны правильно, но есть смысловые или арифметические ошибки в ходе решения, вывода нет – 6–10 баллов; формулы указаны, но

с ошибками, расчеты ошибочны или отсутствуют – 3-5 баллов; указаны определенные формулы, но неправильно, расчетов нет – 1-2 балла; нет решения – 0 баллов.

3. Каждый правильный ответ на тестовое задание – 1 балл. Итого 10 правильных ответов – 10 баллов.

## 12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Для определения степени усвоения студентами материала по дисциплине «Проектный анализ» предусмотрен текущий, модульный и итоговый контроль знаний. Для оценки качественного уровня знаний студентов используется *комплекс методов контроля*: устный опрос, тесты, решение задач, модульная контрольная работа, защита индивидуального задания в виде самостоятельно разработанного инвестиционного проекта, экзамен.

Заданием *текущего контроля* является проверка понимания и усвоения материала, выработанных умений самостоятельно прорабатывать учебные материалы, способности осмыслить содержание темы, умений публично или в письменном виде представить определенный материал.

Текущий контроль осуществляется в форме:

- устный опрос;
- тестирование по темам; решение задач;
- выполнение модульной контрольной работы;
- выполнение индивидуального задания.

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале.

Содержательные модули	Виды работ	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	5
	Модульная контрольная работа	5
	<b>Итого</b>	<b>10</b>
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	2
	<b>Итого</b>	<b>2</b>
<b>Индивидуальная работа</b>		<b>32</b>
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>16</b>
<b>Экзамен</b>		<b>40</b>
<b>Общий итог</b>		<b>100</b>

### Оценивание самостоятельной и индивидуальной работы

№	Тематика работ	Вид работ
<b>Индивидуальная работа</b> <b>«Подготовка пакета документов по вопросам управления качеством на предприятии»</b>		<b>ИРС</b>
1	Оценка системы управления качеством на предприятии	4
2	Оценка уровня качества	6
3.	Документация системы управления качеством	5
4.	Системы менеджмента качества	5
5	Подготовка реестра рисков	4
6	Построение карты рисков	4
7	Матрица соответствия СМК	4
<b>Итого</b>		<b>32</b>

Самостоятельная работа		СРС
1	Философия и история управления качеством	2
3	Основные понятия управления качеством в системе экономической безопасности предприятия	2
3	Эволюционное развитие управления качеством	2
4	Конкуренция, конкурентоспособность и качество	2
5	Средства, методы и инструменты управления качеством	2
5	Система управления качеством на предприятии и их методологические основы	2
6	Организация разработки и внедрение систем управления качеством на предприятии	2
7	Методология оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур предприятия.	2
<b>Итого</b>		<b>16</b>
<b>Всего по дисциплине</b>		<b>48</b>

### Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале	
		экзамен, дифференцированный зачет	зачет
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

### 13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория на группу, оборудованная меловой или интерактивной доской, мультимедийным проектором и экраном, ноутбук, выход в Интернет, Wi-Fi доступ в корпусах университета, текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других доступных библиотечных баз данных.

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Управление качеством», размещенные на платформе MoodleЦентра дистанционного образования экономического факультета ГОУ ВПО «ДонНУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного обучения также осуществляется текущий контроль знаний студентов на основе тестирования, размещения для проверки результатов самостоятельной работы.



## 14. РЕСУРСЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Изучение дисциплины «Управление качеством» может осуществляться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

1. *Дистанционный курс* «Управление качеством» для студентов специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализации «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности» доступен по ссылке на платформе Moodle Центра дистанционного обучения экономического факультета ГОУ ВПО «ДОННУ»: <http://ef.donnu-support.ru/moodle/course/view.php?id=453>

2. *Облако сервиса mail.ru Тофан А.Л.* Папка «Управление качеством» <https://cloud.mail.ru/public/3frK/52NqvYUNH>

## 15. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименования основной литературы	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие электронной версии в ЭБС:
		«ДОННУ»	«ДОННУ»
1	Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для магистров направления подготовки 38.04.02 Менеджмент / составители: Т. В. Ибрагимхалилова, Н. Е. Чижова; ГОУ ВПО "Донецкий национальный университет", Кафедра маркетинга и логистики. – Донецк: ДонНУ, 2019		+
2	Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для бакалавров для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" / Е.А. Горбашко; Санкт-Петербургский гос. ун-т экономики и финансов. - Москва: Юрайт, 2012. - 463 с.	2	
3	Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. В. Тебекин. - Москва: Юрайт, 2012. - 371 с.	4	
4	Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Менеджмент" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 252 с.	1	
5	Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для студентов вузов / М. М. Кане, Б. В. Иванов, В. Н. Корешков, А. Г. Схиртладзе. - 2-е изд. - Москва [и др.]: Питер, 2012. - 573 с.	2	
6	Юрьева, Т. В. Конкурентная политика организации в условиях кризиса / Т. В. Юрьева, А. В. Волжанин, Чжан Цин. - Москва: Проспект, 2010. - 144 с.	2	
7	Управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удивічененко, М. А. Котляр; Донецький нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. - Львів: Магнолія 2006, 2010. - 335 с.	25	
8	Методи визначення фальсифікації товарів: підручник / А. А. Дубініна, І. Ф. Овчиннікова, С. О. Дубініна та ін. - Київ: Професіонал : Центр учбової л-ри, 2010. - 271 с.	2	+
9	Момот, О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: підручник для вузів / О. І. Момот. - К.: ЦУЛ, 2007. - 368 с.	3	+
10	Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. В. Тебекин. - Москва : Юрайт, 2012. - 371 с.	2	
	Шаповал, М. І. Менеджмент якості: підручник / М. І.	5	

	Шаповал. - 3-тє вид. - К. : Знання, 2007. - 471 с.		
11	Векслер, Е. М. Менеджмент якості: навч. посіб. для студ. вузів / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич. - К.: Професіонал, 2008. - 312 с.	2	+
12	Сумець, О. М. Оцінка конкурентоспроможності сучасного промислового підприємства: навч.-практ. посібник / О. М. Сумець, О. М. Сомова, Є. Ф. Пеліхов. - 2-ге вид. - Київ: Професіонал, 2009. - 279 с.	5	
13	Гриньова, В. М. Організація виробництва: підручник / В. М. Гриньова, М. М. Салун. - Київ: Знання, 2009. - 582 с.	19	
14	Клячкин В.Н. К52 Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учеб. Пособие / В.Н.Клячкин. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2009. – 304 с [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/download/elibrary_22526483_26197640.pdf">http://elibrary.ru/download/elibrary_22526483_26197640.pdf</a>		+
	<b>Всего основной литературы</b>	<b>74 печатных экз.</b>	<b>5 электронных ресурсов</b>
	<b>Наименований дополнительной литературы:</b>		
1	Фолльмут, Х. Й. Инструменты контроллинга / Хилмар Й. Фолльмут; [пер. с нем. Н. Н. Максимовой]. - М.: ОМЕГА-Л, 2007. - 127 с.	47	
2	Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки: учебно-практическое пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. - Санкт-Петербург: Профессия, 2007. - 260, [1] с.	1	
3	Янковский, Н. А. Управление качеством в условиях международной конкуренции / Н. А. Янковский, Ю. В. Макогон, Н. В. Фомичева; [наук. ред. Ю. В. Макогон]; Донецкий нац. ун-т. - Донецк: ДонНУ, 2007. - 340 с.	3	
4	Клячкин, В. Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 230400 "Прикладная математика" специальности 230401 "Прикладная математика" и по направлению подготовки 220501 "Управление качеством" / В. Н. Клячкин. - Москва: Финансы и статистика: ИНФРА-М, 2009. - 302,[1] с.	2	
5	Иванов, И. Н. Организация производства на промышленных предприятиях: учебник по дисциплине специализации специальности "менеджмент организации" / И. Н. Иванов. - Москва: ИНФРА-М, 2009. - 351 с.	2	
6	Грудцина, Ю. В. Розвиток системи державного регулювання якості продукції: автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. екон. наук / Грудцина, Юлія Валентинівна; Акад. муніцип. упр. - Київ, 2014. - 19 с.	1	
7	Виноградов Л. В. Статистические методы в управлении качеством: учебное пособие / Л. В. Виноградов, Т. И. Леонова, А. Г. Жукова. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 71 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/download/elibrary_27189369_33632638.pdf">http://elibrary.ru/download/elibrary_27189369_33632638.pdf</a>		+
8	Аникеева О.В., Ивахненко А.Г., Сторублев М.Л. Методы оптимизации и принятия решений в управлении качеством: учеб. пособие / О.В. Аникеева, А.Г. Ивахненко, М.Л. Сторублев; Юго-Зап. гос. ун-т., ЗАО «Университетская книга», Курск, 2015. 216 с [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/download/elibrary_23824699_56797311.pdf">http://elibrary.ru/download/elibrary_23824699_56797311.pdf</a>		+

9	Управление качеством / В.Ф. Стукач, И.А. Волкова, Н.В. Михальская: учеб. пособие. – Омск: Изд-во ФГОУ ВПО ОмГАУ, 2006. – 332с.: ил. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/download/elibrary_20199102_24123971.pdf">http://elibrary.ru/download/elibrary_20199102_24123971.pdf</a>		+
10	Управление качеством Ефимов В.И. Москва, 2014. Сер. Высшее образование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/download/elibrary_23200734_83016183.pdf">http://elibrary.ru/download/elibrary_23200734_83016183.pdf</a>		+
11	Фролова, И.И. Управление качеством на предприятиях (опыт прикладных исследований): монография /И.И. Фролова. - Уфа: Издательство "Нефтегазовое дело", 2013. - 347 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/download/elibrary_21374573_85694100.pdf">http://elibrary.ru/download/elibrary_21374573_85694100.pdf</a>		+
	<b>Всего дополнительной литературы: 11</b>	<b>56 печатных экз.</b>	<b>5 электр. ресурс</b>
№ п/п	<b>Периодические издания</b>	<b>Кол-во экземпляров в библиотеке</b>	<b>Наличие электронной версии в ЭБС:</b>
1.	AUP.Ru [Электронный ресурс]: административно-управленческий портал. – Режим доступа: <a href="http://www.aup.ru">http://www.aup.ru</a>		+
2.	Ассоциация деминга [Электронный ресурс] : официальный сайт. –Режим доступа: <a href="http://deming.by.ru">http://deming.by.ru</a>		+
3.	Журнал Стандарты и качество [Электронный ресурс] : официальный сайт. –Режим доступа: <a href="https://ria-stk.ru/stq/about.php">https://ria-stk.ru/stq/about.php</a>		+
4.	Журнал «Качество. Инновации. Образование» [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <a href="http://quality-journal.ru/">http://quality-journal.ru/</a>		+
	<b>Наименований периодической литературы</b>		<b>4 электр. ресурса</b>
	<b>Всего по дисциплине «Управление качеством» Наименований 26</b>	<b>71 печатных экз.</b>	<b>14 электр. ресурсов</b>

#### 14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Центр дистанционного образования экономического факультета ДонНУ - Режим доступа: <http://ef.donnu-support.ru>
2. Библиотека Донецкого национального университета. – Режим доступа: <http://librarv.donnu.ni>
3. Институт Консалтинга и Сертификации – Режим доступа: <http://www.icc-iso.ru/toclients/standard>
4. Международная организация по стандартизации. – Режим доступа: <https://www.iso.org/ru/home.html>

#### 15. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614);
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919);
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений);
4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.