

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнов, Лябля Александр  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42ba19e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине «Основы обеспечения качества»

для студентов направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах» направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

Тольятти, 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Основы обеспечения качества» включена в основную профессиональную образовательную программу направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах» направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» решением Президиума Ученого совета.  
Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М. Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Основы обеспечения качества» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утвержденного Минобрнауки РФ от 9 февраля 2016 г. № 92.

Составил: к.т.н., доцент Панюков Д.И.

Согласовано: Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_  В.Н. Еремина

Согласовано: Начальник управления информатизации \_\_\_\_\_  В.В. Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологии в сервисе»

Протокол № 13 от «22» 06 2018 г.

И.о. заведующего кафедрой УКиТС \_\_\_\_\_  к.т.н., доцент Е.А. Лисова

Согласовано: начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М. Шемендюк

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

## 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Основы обеспечения качества» является основой специальной подготовки студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством». Дисциплина «Основы обеспечения качества» знакомит обучающихся с семейством международных стандартов ИСО серии 9000, их ролью в обеспечении качества, тенденциями их совершенствования; философским, технико-экономическим и юридическими подходами к обеспечению качества; ролью контроля в обеспечении качества продукции; комплексным подходом в обеспечении качества и др.

Основной целью преподавания данной дисциплины является обучение студентов основным понятиям качества как объекта управления, методам его оценки и измерения, концептуальным основам и методологии управления качеством.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- участие в работах по сертификации систем управления качеством;
- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
- проведение мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг.

## 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1               | 2                                                                                                                     |
| ПК 4            | Способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества. |
| ПК 9            | Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.      |

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Результаты освоения дисциплины                                                                     | Технологии формирования компетенции по указанным результатам ( <i>лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемные лекции, семинар-круглый стол, семинар-дискуссия, решение разноуровневых и проблемных задач, др.</i> ) | Средства и технологии оценки по указанным результатам ( <i>собеседование, коллоквиум, тестирование, защита творческих проектов, др.</i> ) |
| <b>Знает:</b><br><b>ПК 4</b><br>– механизмы комплексного подхода в обеспечении качества продукции. | Лекции<br>Самостоятельная работа<br>(ответы на вопросы)<br>Подготовка рефератов                                                                                                                                                                                                               | Собеседование<br>Компьютерное тестирование                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                              |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>ПК 9</b><br>— основные законодательные и нормативные акты в области качества;<br>— основы системного подхода к обеспечению качества;<br>— семейство международных стандартов ИСО 9000 и их роль в обеспечении качества.                                                                                                                                   |                                                                                              |                                       |
| <b>Умеет:</b><br><b>ПК 4</b><br>— осуществлять контроль эффективности СМК;<br>— проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества.<br><b>ПК 9</b><br>— формулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации;<br>— использовать нормативные правовые документы по управлению качеством. | Практические работы<br>Самостоятельная работа<br>(ответы на вопросы)<br>Подготовка рефератов | Защита рефератов и практических работ |
| <b>Имеет практический опыт:</b><br><b>ПК 4</b><br>— применения основных методов и инструментов анализа в области управления качеством продукции.<br><b>ПК 9</b><br>— разработки и ведения необходимой документации по созданию системы менеджмента качества.                                                                                                 | Практические работы<br>Самостоятельная работа<br>(ответы на вопросы)<br>Подготовка рефератов | Защита рефератов и практических работ |

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы обеспечения качества» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана и должна быть логически связана с основными дисциплинами направления. Ее освоение осуществляется в 3 семестре.

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Код компетенции(й) |
|-------|--------------------------------------------------------------|--------------------|
|       | Предшествующие дисциплины                                    |                    |
| 1     | Всеобщее управление качеством                                | ПК 8, ПК 10        |
| 2     | Эволюция качества                                            | ПК 1, ПК 8         |
|       | Последующие дисциплины                                       |                    |

|   |                                                        |              |
|---|--------------------------------------------------------|--------------|
| 1 | Аудит качества                                         | ПК 5, ПК 9   |
| 2 | Средства и методы управления качеством                 | ПК 1, ПК 3   |
| 3 | Управление процессами                                  | ПК 10, ПК 14 |
| 4 | Современные стандарты по управлению качеством          | ПК 8, ПК 9   |
| 5 | Функционирование систем управления качеством в сервисе | ПК 2, ПК 13  |

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

| Виды занятий                              | очная форма обучения | очно-заочная форма обучения | заочная форма обучения |
|-------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Итого часов                               | 108 ч.               | —                           | 108 ч.                 |
| Зачетных единиц                           | 3 з.е.               | —                           | 3 з.е.                 |
| Лекции (час)                              | 12                   | —                           | 4                      |
| Практические (семинарские) занятия (час)  | 18                   | —                           | 8                      |
| Лабораторные работы (час)                 | —                    | —                           | —                      |
| Самостоятельная работа (час)              | 51                   | —                           | 87                     |
| Курсовой проект (работа) (+, -)           | —                    | —                           | —                      |
| Контрольная работа (+, -)                 | —                    | —                           | —                      |
| Экзамен, семестр /час.                    | 3 семестр / 27       | —                           | 3 семестр / 9          |
| Зачет (дифференцированный зачет), семестр | —                    | —                           | —                      |
| Контрольная работа, семестр               | —                    | —                           | —                      |

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Содержание дисциплины**

| № п/п | Раздел дисциплины                                                                                                    | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах) |                                         |                          |                             | Средства и технологии оценки (устный опрос, подготовка докладов, подготовка презентаций, собеседование, письменная работа, тест, индивидуальные задания и др.) |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                      | Лекции, час                                                                                           | Практические (семинарские) занятия, час | Лабораторные работы, час | Самостоятельная работа, час |                                                                                                                                                                |
| 1     | Тема 1. Философский, технико-экономический и юридический подходы к обеспечению качества.<br>1. Изучение традиционной | 1/-/0,5                                                                                               | 6/-/-                                   | —                        | 6/-/10                      | устный опрос, письменная практическая работа                                                                                                                   |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |       |   |         |                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|---|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>концепции контроля.</p> <p>2. Изучение становления и развития менеджмента качества.</p> <p>3. Раскрытие взаимоотношений общего менеджмента и менеджмента качества.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |       |   |         |                                                                                                  |
| 2 | <p>Тема 2. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. ИСО 9001. ИСО 9004.</p> <p>1. Ознакомление с деятельностью и структурой Международной организации по стандартизации.</p> <p>2. Ознакомление с деятельностью Международной электротехнической комиссии.</p> <p>3. Рассмотрение функций и задач Европейской организации качества.</p> <p>4. Состав, структура и содержание стандартов ИСО 9000.</p> <p>5. Основные концепции и понятия стандартов ИСО серии 9000.</p> <p>6. Особенности МС ИСО 9004.</p> | 2/-/1   | 6/-/2 | — | 10/-/16 | устный опрос, письменные практические работы, подготовка презентаций для защиты рефератов        |
| 3 | <p>Тема 3. Системы и системный подход к обеспечению качества.</p> <p>1. Изучение принципов менеджмента качества.</p> <p>2. Ознакомление с системным подходом к обеспечению качества.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2/-/0,5 | -/-/- | — | 6/-/10  | устный опрос, защита письменная практическая работа, подготовка презентаций для защиты рефератов |
| 4 | <p>Тема 4. Роль процессов в обеспечении качества. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.</p> <p>1. Ознакомление с ролью процессов в обеспечении качества.</p> <p>2. Изучение процессного подхода в системе менеджмента качества.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2/-/0,5 | 2/-/2 | — | 8/-/14  | устный опрос, письменная практическая работа, подготовка презентаций для защиты рефератов        |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                   |               |               |          |                |                                                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|----------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация.                                                                                                                                                                                                  | 1/-/0,5       | 2/-/2         | –        | 4/-/8          | <i>устный опрос,<br/>письменная<br/>практическая<br/>работа,<br/>подготовка<br/>презентаций<br/>для защиты<br/>рефератов</i> |
| 6 | Тема 6. Комплексный подход в обеспечении качества.<br>Механизмы комплексного подхода.<br>1. Изучение понятия «Триада качества».<br>2. Ознакомление с комплексным подходом в обеспечении качества.<br>3. Изучение механизмов комплексного подхода. | 2/-/0,5       | -/-/-         | –        | 8/-/14         | <i>устный опрос</i>                                                                                                          |
| 7 | Тема 7. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества.<br>1. Проектирование структуры СМК.<br>2. Разработка и внедрение нормативно-технической документации в области качества.<br>3. Принципы и порядок сертификации СМК.    | 2/-/0,5       | 2/-/2         | –        | 9/-/15         | <i>устный опрос,<br/>письменная<br/>практическая<br/>работа</i>                                                              |
|   | <b>Итого</b>                                                                                                                                                                                                                                      | <b>12/-/4</b> | <b>18/-/8</b> | <b>–</b> | <b>51/-/87</b> |                                                                                                                              |
|   | Промежуточная аттестация по дисциплине                                                                                                                                                                                                            |               |               |          |                | Экзамен                                                                                                                      |

#### 4.2. Содержание практических занятий

| № | Наименование темы практических занятий                                                               | Объем часов | Форма проведения<br>(решение разноуровневых и проблемных задач, семинар-дискуссия, круглый стол, защита творческих проектов, тестирование и др.) |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Занятие 1. «Этапы жизненного цикла продукции на примере конкретного предприятия»                     | 2/-/2       | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия                                                                       |
| 2 | Занятие 2. «Классификация различных видов затрат предприятия по производству материальной продукции» | 2/-/-       | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия                                                                       |
| 3 | Занятие 3 «Мероприятия для подготовки предприятия к производству качественной продукции»             | 2/-/-       | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия                                                                       |
| 4 | Занятие 4 «Четыре аспекта качества и их реализация»                                                  | 2/-/-       | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках                                                                                             |

|   |                                                     |               |                                                                            |
|---|-----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                     |               | практического занятия                                                      |
| 5 | Занятие 5 «Цели в области качества»                 | 2/-/2         | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия |
| 6 | Занятие 6 «Процессы СМК»                            | 2/-/2         | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия |
| 7 | Занятие 7 «Требования стандарта ИСО 9001»           | 2/-/2         | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия |
| 8 | Занятие 8 «Политика в области качества»             | 2/-/-         | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия |
| 9 | Занятие 9 «Планирование разработки и внедрения СМК» | 2/-/-         | Выполнение письменной работы, защита работы в рамках практического занятия |
|   | <b>Итого</b>                                        | <b>18/-/8</b> |                                                                            |

### 4.3. Содержание лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены.

### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа призвана обеспечить закрепление полученных в ходе аудиторных занятий знаний и достаточно глубокое и осмысленное изучение поднимаемой в рамках данной дисциплины проблематики.

Самостоятельная работа в рамках курса «Основы обеспечения качества» включает в себя следующие формы:

- изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций;
- изучение рекомендуемой литературы, материалов периодической печати;
- подготовка докладов в виде презентаций;
- подготовка и защита рефератов;
- выполнение и защита практических работ;
- подготовка к экзамену в виде компьютерного тестирования.

| Код реализуемой компетенции | Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)    | Итоговый продукт самостоятельной работы (конспект, реферат, решение задач, доклад, индивидуальное задание, групповое задание и др.) | Средства и технологии оценки (собеседование, письменная работа, тест и др.) | Объем часов |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1                           | 2                                                                 | 3                                                                                                                                   | 4                                                                           | 5           |
| ПК 9                        | В рамках темы 1. Философский, технико-экономический и юридический | Конспект                                                                                                                            | Собеседование                                                               | 3/-/5       |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |                                                  |                |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|----------------|
|              | подходы к обеспечению качеством – изучить термины и определения в области качества.                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                                  |                |
|              | В рамках темы 2. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденции их совершенствования. ИСО 9001. ИСО 9004 – изучить:<br>– структуру и деятельность Международной Организации по стандартизации (ИСО);<br>– деятельность Международной Электротехнической комиссии;<br>- деятельность Европейской организации качества. | Конспект            | Конспект<br>Выступление с защитой рефератов      | 8/-/14         |
|              | В рамках темы 4. Роль процессов в обеспечении качества. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы – изучить особенности процессного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса, подготовить реферат на данную тему.                                                                              | Конспект<br>Реферат | Собеседование<br>Выступление с защитой рефератов | 8/-/14         |
|              | В рамках темы темы 7. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества:<br>– изучить процедуру проведения сертификации СМК;<br>– проанализировать отраслевую структуру компаний, сертифицировавших свои СМК на соответствие ИСО 9001.                                                                                                        | Конспект            | Собеседование                                    | 8/-/14         |
| ПК 4         | В рамках темы 3. Системы и системный подход к обеспечению качества – оценить преимущества компаний, внедривших систему менеджмента качества и принципы TQM, подготовить реферат на данную тему.                                                                                                                                                               | Конспект<br>Реферат | Собеседование<br>Выступление с защитой рефератов | 6/-/10         |
|              | В рамках темы 5. Четыре аспекта качества и их реализация – изучить особенности применение методов качества на различных этапах жизненного цикла продукции, подготовить реферат на данную тему.                                                                                                                                                                | Конспект<br>Реферат | Собеседование<br>Выступление с защитой рефератов | 8/-/14         |
|              | В рамках темы темы 6. Комплексный подход в обеспечении качества. Механизмы комплексного подхода – изучить применение циклов SDCA и PDCA при обеспечении и улучшении качества продукции.                                                                                                                                                                       | Конспект            | Собеседование                                    | 10/-/16        |
| <b>Итого</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |                                                  | <b>51/-/87</b> |

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках аудиторных занятий в виде выборочного опроса по пройденному материалу и защите подготовленных рефератов в виде доклада с презентацией.

Литература: 1-16.

### **Содержание заданий для самостоятельной работы**

#### **Темы рефератов**

1. Структура и деятельность Международной Организации по стандартизации (ИСО).
2. О деятельности Международной Электротехнической комиссии.
3. Европейская организация качества (ЕОК).
4. Преимущества компаний, внедривших систему менеджмента качества и принципы TQM.
5. Особенности системного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса.
6. Особенности процессного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса.
7. Структура и управление процессами СМК (выбрать из перечня: Закупки, Производство, Управление СМК, Управление персоналом, Управление оборудованием).
8. Сущность, достоинства и недостатки работы в командах по улучшению качества в Западной Европе и США.
9. Особенности системы коммуникаций при внедрении СМК и принципов TQM.
10. Применение циклов SDCA и PDCA при обеспечении и улучшении качества продукции.
11. Государственная метрологическая служба РФ.
12. Роль сертификации в управлении качеством.
13. Особенности процедуры сертификации СМК.
14. Современные системы управления качеством на базе стандартов ИСО 9000.
15. Стандарт ИСО 9004. Особенности применения.
16. Международные системы сертификации систем качества
17. Реализация системного подхода на предприятии сферы услуг.
18. Система TQM и особенности ее применения на предприятии.
19. Инструменты качества, применяемы на стадии маркетинговых исследований.
20. Инструменты качества, применяемы на стадии проектирования продукции.
21. Инструменты качества, применяемы на стадии проектирования производственного процесса.
22. Инструменты качества, применяемы на стадии производства продукции.
23. Инструменты качества, применяемы на стадии хранения продукции.
24. Инструменты качества, применяемы на стадии эксплуатации продукции.
25. Инструменты качества, применяемы на стадии продажи продукции.
26. Принципы формирования Политики в области качества.
27. Принципы формирования целей в области качества на промышленном предприятии.

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
2. Какой принцип положен в основу системы контроля?
3. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
4. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
5. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?

6. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
7. В чем суть цикла PDCA?
8. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
9. В чем суть системы БИП?
10. В чем суть системы КАНАРСПИ?
11. В чем отличия системы КС УКП?
12. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
13. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
14. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
15. В чем заключается основная философия TQM?
16. Что характерно для MBQ и MBO?
17. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
18. Какой принцип положен в основу системы контроля?
19. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
20. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
21. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
22. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
23. В чем суть цикла PDCA?
24. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
25. В чем суть системы БИП?
26. В чем суть системы КАНАРСПИ?
27. В чем отличия системы КС УКП?
28. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
29. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
30. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
31. В чем заключается основная философия TQM?
32. Что характерно для MBQ и MBO?
33. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
34. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
35. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?
36. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?
37. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
38. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
39. Что такое «триада качества»?
40. В чем заключается планирование качества?
41. Что включает контроль качества?
42. Почему необходимо улучшение качества?
43. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?
44. Что значит «управлять качеством»?
45. На каких принципах основано управление качеством продукции?
46. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
47. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
48. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
49. Что включают средства управления качеством?
50. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
51. Чем характеризуются отношения субординации?

52. В чем выражаются отношения координации?
53. Назовите основные задачи КСУКП.
54. Назовите уровни оценки качества.
55. Какие виды затрат на качество вы знаете?
56. Как классифицируются управленческие затраты?
57. Назовите разновидности производственных затрат.
58. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
59. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
60. Как происходит сертификации СМК?

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

| Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта | № темы / тема лекции | № практического (семинарского) занятия/наименование темы | № лабораторной работы / цель |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------|
| Лекция-дискуссия                                                                                   | 1, 3, 6              | —                                                        | —                            |
| Обсуждение проблемной ситуации                                                                     | —                    | —                                                        | —                            |
| Компьютерные симуляции                                                                             | —                    | —                                                        | —                            |
| Деловая (ролевая игра)                                                                             | —                    | —                                                        | —                            |
| Разбор конкретных ситуаций                                                                         | 4, 7                 | 5, 8, 9                                                  | —                            |
| Психологические и иные тренинги                                                                    | —                    | —                                                        | —                            |
| Слайд-лекции                                                                                       | —                    | —                                                        | —                            |

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем – лекции и практические работы, консультации с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (рефератов) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену).

На лекционных и практических занятиях вырабатываются навыки и умения, обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 2 - 3 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

### **Содержание заданий для практических занятий**

#### **Индивидуальные задания**

**Практическая работа №1.** «Этапы жизненного цикла продукции на примере конкретного предприятия».

*Цель работы:* изучение структуры жизненного цикла продукции на конкретном примере.

*Задание для выполнения работы.*

С целью наиболее полно представить характер работы Вашего виртуального предприятия и функции его персонала заполните графу 2 таблицы.

**Практическая работа №2.** «Классификация различных видов затрат предприятия по производству материальной продукции».

*Цель работы:* изучение различного вида затрат на качество, имеющих на предприятии.

*Задание для выполнения работы.*

Выделите из нижеприведенных затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов. Какие затраты наиболее многочисленные и почему? Снижения каких затрат необходимо добиваться?

**Практическая работа №3.** «Мероприятия для подготовки предприятия к производству качественной продукции».

*Цель работы:* изучение мероприятий по качеству, применяемых в рамках различных направлений деятельности предприятия.

*Задание для выполнения работы.*

Определите необходимые мероприятия для достижения подготовленности предприятия к выпуску качественной продукции и заполните нижеприведенную таблицу.

**Практическая работа №4.** «Четыре аспекта качества и их реализация».

*Цель работы:* изучение концепции «Четыре аспекта качества».

*Задание для выполнения работы.*

Распишите концепцию «Четыре аспекта качества и их реализация» для Вашего виртуального предприятия.

**Практическая работа №5.** «Цели в области качества».

*Цель работы:* изучение принципов формулировки целей в области качества в рамках стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

*Задание для выполнения работы.*

Составьте цели Вашего виртуального предприятия, руководствуясь перечисленными требованиями к целям предприятия в области качества. Оформите цели в области качества в виде таблицы.

#### **Практическая работа №6. «Процессы СМК».**

*Цель работы:* изучение принципов процессного подхода, структуры процессной модели СМК.

*Задание для выполнения работы.*

На основании модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе, руководствуясь ГОСТ Р ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования»:

- а) распишите процессы, образующие внутренний цикл процессов СМК в организации;
- б) определите внешний цикл процессов в организации.

#### **Практическая работа №7. «Требования стандарта ИСО 9001».**

*Цель работы:* изучение структуры и содержания стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

*Задание для выполнения работы.*

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 система менеджмента качества организации требует обязательного наличия документированных сведений, т.е. констатации результатов выполнения каких-либо работ для обеспечения прослеживаемости хода выполнения этих работ. В приведенной таблице укажите, в каких пунктах стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования» присутствуют требования о необходимости документирования информации.

#### **Практическая работа №8. «Политика в области качества».**

*Цель работы:* изучение принципов формирования Политики в области качества организации.

*Задание для выполнения работы.*

1. Выписать определение Политики в области качества из ГОСТ Р ИСО 9000 и проанализировать его.
2. Выписать текст из ГОСТ Р ИСО 9001, п.5.2; проанализировать данный текст.
3. Расписать виды деятельности вашей виртуальной организации.
4. На основе вышеизложенного сформулировать Политику в области качества вашего виртуального предприятия.
5. Оформить Политику в области качества для размещения на стенде.

#### **Практическая работа №9. «Планирование разработки и внедрения СМК».**

*Цель работы:* изучение принципов планирования и организации разработки и внедрения СМК на предприятии.

*Задание для выполнения работы.*

Составить план разработки СМК в виде таблицы с указанием сроков, ответственных и содержания работ по каждому этапу. Составить перечень необходимой для разработки документации СМК.

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

### **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (экзамен)**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

| Код оцениваемой компетенции и (или ее части) | Тип контроля (текущий, промежуточный) | Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.) | Количество элементов (количество вопросов, заданий), шт. |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ПК 4                                         | текущий                               | устный опрос,<br>защита реферата,<br>защита практических работ                            | 30<br>2<br>4                                             |
| ПК 9                                         | текущий                               | устный опрос,<br>защита реферата,<br>защита практических работ                            | 20<br>3<br>5                                             |
| ПК 4<br>ПК 9                                 | промежуточный                         | компьютерный тест                                                                         | 55<br>30                                                 |

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

| Результаты освоения дисциплины                                                                    | Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Знает:</b><br><b>ПК 4</b><br>— механизмы комплексного подхода в обеспечении качества продукции | 1. Показатели качества продукции по количеству характеризующих свойств подразделяются на:<br>— единичные<br>— комплексные<br>— суммарные<br>2. Для оценки уровня качества продукции применяют методы<br>— дифференциальный<br>— комплексный<br>— единичный<br>3. Качественные признаки продукции могут носить:<br>— альтернативный характер<br>— структурный характер<br>4. Какие существуют методы оценки уровня качества продукции<br>— экспериментальный<br>— экспертный<br>— дифференциальный<br>5. Для оценки уровня качества продукции применяют методы<br>— смешанные<br>— комплексные<br>— интегральные<br>6. Какие существуют методы определения значений показателей качества продукции<br>— экспериментальный<br>— расчетный<br>— аналитический<br>7. Основной задачей ОТК является<br>— контроль за качеством сырья, материалов, за соответствие их стандартам и техническим условиям<br>— осуществление материальной мотивации работников предприятия<br>— учет и хранение технической документации в цехе |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>– способность предъявлять адекватные требования в зависимости от ситуации</p> <p>8. Чьи должностные обязанности сводятся к внедрению локальных требований по качеству, определение порядка обеспечения качества, осуществление поддержки аудита, составление отчетов для руководства и менеджера по качеству</p> <p>– менеджер по обеспечению качества</p> <p>– начальник ОТК</p> <p>– контролер по качеству</p> <p>– уполномоченный по качеству</p> <p>9. Выбери существующие стадии жизненного цикла продукции</p> <p>– разработка продукции</p> <p>– эксплуатация или потребление продукции</p> <p>– реализация продукции</p> <p>10. Показатели качества продукции по количеству характеризующих свойств подразделяются на:</p> <p>– интегральные</p> <p>– комплексные</p> <p>– суммарные</p> <p>11. Все затраты можно разделить на:</p> <p>– научно-технические, управленческие, производственные</p> <p>– технические, групповые, материальные</p> <p>– прямые, косвенные и постоянные</p> <p>12. Какой аббревиатуре соответствует понятие «Всеобщий (тотальный) менеджмент качества»</p> <p>– TQM</p> <p>– MBQ</p> <p>– TQC</p> <p>– UQM</p> <p>– SQC</p> <p>– CWQC</p> <p>13. Кто разработал программу «ноль дефектов»</p> <p>– Кросби</p> <p>– Деминг</p> <p>– Джуран</p> <p>14. В каком году была создана система КСУКП (комплексная система управления качеством продукции)</p> <p>– 1975</p> <p>– 1961</p> <p>– 1964</p> <p>15. Понятие, включающее в себя четыре ключевых слова: фундаментальное, радикальное, процессы, резкое</p> <p>– реинжиниринг</p> <p>– бизнес-процессы</p> <p>16. Ключевое слово в определении понятия «Реинжиниринг»</p> <p>– «радикальное»</p> <p>– «фундаментальное»</p> <p>– «резкое»</p> <p>17. Под четырьмя аспектами качества подразумевают:</p> <p>– качество, обусловленное определением спроса на продукцию</p> <p>– качество, обусловленное проектированием продукции</p> <p>– качество, обусловленное соответствием проекту в процессе изготовления</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– качество, обусловленное поддержанием соответствия продукции на стадии эксплуатации</li> <li>– качество, обусловленное маркетинговыми исследованиями</li> <li>– качество, обусловленное поддержанием соответствия на стадии упаковки</li> </ul> <p>18. Методы управления качеством можно разделить на группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организационные</li> <li>– социально-психологические</li> <li>– экономические</li> <li>– организационно-технологические</li> <li>– социологические</li> </ul> <p>19. С позиции потребителя качество изделия _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– степень удовлетворения требований потребителя</li> <li>– улучшение жизни населения</li> </ul> <p>20. Показатели качества (соответствия) производственных процессов делятся на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– дополнительные</li> <li>– основные</li> <li>– вспомогательные</li> </ul> <p>21. _____ - это установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, обращении, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управление качеством</li> <li>– управление производством</li> </ul> <p>22. _____ - это совокупность методов, к которой относятся распорядительные (приказы, постановления, указания, распоряжения), дисциплинарные, обеспечивающие мотивацию, стабилизирующие, основанные на общеорганизационном и линейно-функциональном регламентировании на основе норм, нормативов, ознакомлений, консультаций</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организационные методы</li> <li>– социально-психологические</li> </ul> <p>23. _____ - это совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотиваций, связанных с обеспечением соответствующего качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– социально-психологические</li> <li>– организационные методы</li> </ul> <p>24. _____ - это способы воздействия, основанные на применении экономического стимулирования и создания материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– экономические методы</li> <li>– социально-психологические</li> </ul> <p>25. _____ подразделяются на методы контроля качества процесса и продукции и методы регулирования качества процесса и продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организационно-технологические</li> <li>– социологические</li> </ul> <p>26. Средства управления качеством включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– все варианты верны</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оргтехнику, средства связи, которые используют органы управления и лица, управляющие выполнением специальных функций в системах управления качеством</li> <li>– банк нормативной документации, регламентирующей показатели качества продукции и организующей выполнение специальных функций по управлению качеством</li> <li>– метрологические средства, включающие государственные эталоны, средства измерения</li> <li>– регламентирующие документы государственной системы обеспечения единства измерений (ГСИ)</li> <li>– базу государственной службы стандартных справочных данных о свойствах веществ и материалов (ГССД)</li> </ul> <p>27. _____ - это отношения субординации (подчинения) и координации (сотрудничества)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управленческие отношения в области качества</li> <li>– организационные отношения в области качества</li> </ul> <p>28. _____ характеризуются вертикальными связями руководителей с подчиненными</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отношения субординации</li> <li>– отношения координации</li> </ul> <p>29. _____ строятся с помощью горизонтальных связей между отдельными работниками и организациями, вступающими во взаимодействие ради обеспечения определенного уровня качества продукции или его повышения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отношения координации</li> <li>– отношения субординации</li> </ul> <p>30. _____ представляет собой согласованную рабочую структуру, действующую на предприятии</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– комплексная система управления качеством продукции</li> <li>– процессная система управления качеством продукции</li> </ul> <p>31. Первый этап реализации аспектов качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принятие решений и подготовка технических условий</li> <li>– процесс проверки готовности производства и распределение организационной ответственности</li> </ul> <p>32. Второй этап реализации аспектов качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– процесс проверки готовности производства и распределение организационной ответственности</li> <li>– разработка долгосрочных планов по качеству</li> </ul> <p>33. Третий этап реализации аспектов качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– процесс изготовления продукции или предоставления услуг</li> <li>– разработка долгосрочных планов по качеству</li> </ul> <p>34. Четвёртый этап реализации аспектов качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем</li> <li>– разработка долгосрочных планов по качеству</li> </ul> <p>35. Пятый этап реализации аспектов качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработка долгосрочных планов по качеству</li> <li>– устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем</li> </ul> <p>36. Система управления качеством продукции опирается на следующие взаимосвязанные категории управления:</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– все варианты верны</li> <li>– объект</li> <li>– цели</li> <li>– факторы</li> <li>– субъект</li> <li>– методы</li> <li>– средства</li> <li>– тип критериев</li> </ul> <p>37. _____ - это постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управление качеством</li> <li>– удовлетворение качеством продукции</li> </ul> <p>38. Стратегические функции управления качеством включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определение направлений проектных и конструкторских работ</li> <li>– анализ достигнутых результатов качества производства</li> <li>– анализ информации о рекламациях</li> <li>– анализ информации о потребительском спросе</li> <li>– управление сферой производства</li> </ul> <p>39. Тактические функции управления качеством включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управление сферой производства</li> <li>– поддержание на уровне заданных показателей качества</li> <li>– взаимодействие с управляемыми объектами и внешней средой</li> <li>– анализ достигнутых результатов качества производства</li> </ul> <p>40. _____ представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– система управления качеством продукции</li> <li>– управление качеством</li> </ul> <p>41. _____ - это постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– улучшение качества</li> <li>– обеспечение качества</li> </ul> <p>42. По мнению отечественных и зарубежных специалистов, качество продукции закладывается</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в конструкторской документации</li> <li>– в технологической документации</li> <li>– в маркетинговых исследованиях</li> </ul> <p>43. Какая из перечисленных групп стандартов не относится к стандартам, обеспечивающим качество продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стандарты информационных технологий</li> <li>– стандарты по Системе аккредитации</li> <li>– стандарты по Системе сертификации</li> <li>– стандарты технической подготовки производства</li> </ul> <p>44. Способ и совокупность приемов воздействия на средства и продукты труда, направленные на достижение требуемого качества - это _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– метод управления качеством</li> <li>– принцип управления качеством</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>45. _____ это деятельность, направленная на изучение потребностей других заинтересованных сторон (владельцев, акционеров, персонала, поставщиков, государства, региона и общества в целом)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применение принципа ориентации на потребителя</li> <li>– системный подход к управлению</li> </ul> <p>46. При проведении работ по ориентации на потребителя целесообразно проанализировать проблему с помощью</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– «Дерева потребностей»</li> <li>– диаграммы рассеивания</li> </ul> <p>47. _____ это целостная совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– качество</li> <li>– удовлетворенность</li> </ul> <p>48. _____ категория или разряд, присвоенный объектам, имеющим то же функциональное применение, но иные требования к качеству</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– градация</li> <li>– качество</li> </ul> <p>49. В управлении проектом принято различать ключевые аспекты качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– все варианты верны</li> <li>– качество, обусловленное соответствием рыночным потребностям и ожиданиям.</li> <li>– качество разработки и планирования проекта</li> <li>– качество выполнения работ по проекту в соответствии с плановой документацией</li> <li>– качество материально-технического обеспечения проекта</li> </ul> <p>50. Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– все варианты верны</li> <li>– качество — неотъемлемый элемент проекта в целом (а не некая самостоятельная функция управления)</li> <li>– оценка качества — это то, как оценивает потребитель, а не изготовитель</li> <li>– ответственность за качество должна быть адресной</li> <li>– для реального повышения качества нужны новые технологии</li> <li>– повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия</li> <li>– контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат (продукцию)</li> <li>– политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия</li> </ul> <p>51. Основной принцип TQM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отношения внутри компании строятся на основе сотрудничества</li> <li>– отношения внутри компании строятся на основе управления</li> </ul> <p>52. Философия TQM раскрывается в его наиболее важных элементах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– все варианты верны</li> <li>– ориентировать всю деятельность компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей</li> <li>– обеспечивать возможности для реального участия каждого</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>работника в процессе достижения главной цели - удовлетворения запросов потребителя</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– фокусировать внимание на процессах, рассматривая их как оптимальную систему достижения главной цели - максимизации ценности продукта для потребителя и минимизации его стоимости, как для потребителя, так и производителя</li> <li>– постоянно и непрерывно улучшать качество продукта</li> <li>– основывать все решения компании на фактах</li> </ul> <p>53. Важными уровнями оценки качества являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– все варианты верны</li> <li>– технический уровень</li> <li>– эстетический уровень</li> <li>– эксплуатационный уровень</li> <li>– уровень качества функционирования, т.е. увязка всех функциональных свойств (взаимозаменяемость, точность, надежность, стабильность)</li> </ul> <p>54. Затраты на качество можно разделить на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– научно-технические</li> <li>– управленческие</li> <li>– производственные</li> <li>– экономические</li> </ul> <p>55. Производственные затраты в свою очередь можно разделить на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– материальные</li> <li>– технические</li> <li>– трудовые</li> <li>– эксплуатационные</li> </ul> |
| <p><b>Знает:</b><br/><b>ПК 9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные законодательные и нормативные акты в области качества;</li> <li>– основы системного подхода к обеспечению качества;</li> <li>– семейство международных стандартов ИСО 9000 и их роль в обеспечении качества.</li> </ul> | <p><b>Тесты</b></p> <p>1. Ведущей организацией в области международной стандартизации является _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Международная организация по стандартизации (ИСО)</li> <li>– Международная электротехническая комиссия (МЭК)</li> <li>– Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)</li> </ul> <p>2. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 11</li> <li>– 10</li> <li>– 12</li> <li>– 13</li> <li>– 14</li> </ul> <p>3. Что устанавливает ИСО 9001</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устанавливает требования к системе менеджмента качества</li> <li>– устанавливает требования к стандартизации</li> <li>– устанавливает требования к сертификации</li> <li>– нет верного ответа</li> </ul> <p>4. Политика в области качества может быть сформулирована в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципа деятельности</li> <li>– долгосрочной цели</li> <li>– методов</li> </ul> <p>5. Расположите элементы процесса «Контроль качества» в порядке их последовательности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Выделение предметов, подлежащих контролю, т.е. определение того, что нужно контролировать</li> </ul>                              |

- Выбор единицы измерения
  - Установление видов измерений
  - Установление стандартных характеристик
  - Измерение реальных параметров
  - Анализ различий в реальных и стандартных параметрах
  - Устранение различий
6. Расположите элементы процесса «Планирование» в порядке их последовательности:
- Выявление потребителей, как внешних, так и внутренних
  - Определение их потребностей
  - Разработка продукта, отвечающего выявленным потребностям (под продуктом понимают и товары, и услуги)
  - Установление целей (задач) качества, которые соответствуют потребностям как покупателей, так и поставщиков, и требуют минимальных затрат
  - Разработка процесса, позволяющего производить продукт необходимого качества
  - Доказательство возможностей процесса, т.е. его соответствия целям качества при действующих условиях
7. Как называется документ, определяющий систему менеджмента качества организации
- руководство по качеству
  - политика в области качества
  - миссия организации
  - цели в области качества
8. Расположите элементы процесса «Улучшение» в порядке их последовательности:
- Обоснование необходимости улучшений
  - Анализ проектов улучшений
  - Организация руководства проектами
  - Организация диагностики по раскрытию причин несоответствия стандартам
  - Проведение диагностики с целью поиска причин отклонений
  - Предоставление рецептов исправления положения
  - Обоснование эффективности рецептов при действующих условиях
  - Обеспечение контроля для поддержки улучшений
9. Основой для разработки политики в области качества служат
- принципы менеджмента качества
  - аспекты качества
10. Политика в области качества должна:
- все варианты верны
  - достаточно просто запоминаться всеми, кто работает на предприятии, т.е. должна быть изложена по возможности кратко
  - быть понятна сотрудникам;
  - отражать основные организационные задачи предприятия;
  - отражать ожидания и требования заказчиков (потребителей) организации, ее персонала, поставщиков, владельцев (акционеров), а также требования общества
11. Цель методических указаний и требований межгосударственных стандартов семейства ИСО 9000 \_\_\_\_\_
- выполнить требования всех аспектов качества продукции
  - обеспечить общие методические указания по руководству качеством

- обеспечить общие указания по управлению персоналом
- 12. В управлении качеством существуют два подхода:
  - системный
  - процессный
  - циклический
  - типовой
- 13. Какой принцип позволяет предприятию отстоять на рынках сбыта свои позиции в борьбе с конкурентами
  - принцип постоянного совершенствования
  - принцип непрерывности
- 14. Основные направления и цели фирмы, в области качества, официально сформулированные внешним руководством фирмы- это \_\_\_\_\_
  - политика в области качества
  - принцип целенаправленности
- 15. Система для установления политики качества, целей качества и достижения этих целей – это \_\_\_\_\_
  - система менеджмента качества
  - управление качеством
  - улучшение качеством
- 16. Часть менеджмента качества, сфокусированная на увеличении его эффективности и продуктивности
  - улучшение качеством
  - управление качеством
- 17. \_\_\_\_\_ это выявление требований к качеству проекта и продукции проекта, а также определение путей их удовлетворения
  - планирование качества
  - анализ качества
- 18. \_\_\_\_\_ отслеживание конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и определения путей устранения причин реальных и потенциальных несоответствий
  - контроль качества
  - результат испытаний
- 19. Для контроля качества необходима информация
  - все варианты верны
  - о ходе реализации проекта
  - план качества
  - документация по качеству
- 20. Кто предложил концепцию научного менеджмента
  - Тейлор
  - Форд
  - Шухарт
- 21. Кто является отцом концепции непрерывного процесса улучшения качества и всеобщего менеджмента качества
  - Джуран
  - Деминг
  - Исикава
- 22. Название 4-й фазы становления современной философии качества
  - фаза планирования качества
  - фаза постоянного повышения качества

|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                      | <p>– фаза управления качеством</p> <p>23. Представитель 4-й фазы становления современной философии качества</p> <p>– Тагути</p> <p>– Тейлор</p> <p>– Исикава</p> <p>24. Ученый, чья концепция была основана на статистических методах</p> <p>– Шухарт</p> <p>– Тейлор</p> <p>– Тагути</p> <p>25. Соратник Форда, один из первых представителей учения об управлении качеством</p> <p>– Тейлор</p> <p>– Шухарт</p> <p>26. Ученый, сформулировавший критерии качества процесса, представитель 2-й фазы становления современной философии качества</p> <p>– Шухарт</p> <p>– Тейлор</p> <p>– Деминг</p> <p>27. Название 2-й фазы становления современной философии качества</p> <p>– фаза управления качеством</p> <p>– фаза отбраковки</p> <p>– фаза постоянного повышения качества</p> <p>28. Название 1-й фазы становления современной философии качества</p> <p>– фаза отбраковки</p> <p>– фаза управления качеством</p> <p>– фаза постоянного повышения качества</p> <p>29. Название 3-й фазы становления современной философии качества</p> <p>– фаза постоянного повышения качества</p> <p>– фаза отбраковки</p> <p>– фаза управления качеством</p> <p>30. «Триада качества» включает:</p> <p>– планирование</p> <p>– контроль</p> <p>– улучшение</p> <p>– диагностирование</p> |
| <p><b>Умеет:</b></p> <p><b>ПК 4</b></p> <p>– осуществлять контроль эффективности СМК;</p> <p>– проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение</p> | <p><b>Подготовить и защитить реферат по темам:</b></p> <p>1. Преимущества компаний, внедривших систему менеджмента качества и принципы TQM.</p> <p>2. Особенности системного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса.</p> <p>3. Сущность, достоинства и недостатки работы в командах по улучшению качества в Западной Европе и США.</p> <p>4. Особенности системы коммуникаций при внедрении СМК и принципов TQM.</p> <p>5. Применение циклов SDCA и PDCA при обеспечении и улучшении качества продукции.</p> <p>6. Реализация системного подхода на предприятии сферы услуг.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| качества.                                                                                                                                                 | <p>7. Система TQM и особенности ее применения на предприятии.</p> <p>8. Инструменты качества, применяемы на стадии маркетинговых исследований.</p> <p>9. Инструменты качества, применяемы на стадии проектирования продукции.</p> <p>10. Инструменты качества, применяемы на стадии проектирования производственного процесса.</p> <p>11. Инструменты качества, применяемы на стадии производства продукции.</p> <p>12. Инструменты качества, применяемы на стадии хранения продукции.</p> <p>13. Инструменты качества, применяемы на стадии эксплуатации продукции.</p> <p>14. Инструменты качества, применяемы на стадии продажи продукции.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Умеет:</b><br/><b>ПК 9</b><br/>– использовать нормативные правовые документы по управлению качеством.</p>                                           | <p><b>Подготовить и защитить реферат по темам:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура и деятельность Международной Организации по стандартизации (ИСО).</li> <li>2. О деятельности Международной Электротехнической комиссии.</li> <li>3. Европейская организация качества (ЕОК).</li> <li>4. Современные системы управления качеством на базе стандартов ИСО 9000.</li> <li>5. Стандарт ИСО 9004. Особенности применения.</li> <li>6. Государственная метрологическая служба РФ.</li> <li>7. Особенности процедуры сертификации СМК.</li> <li>8. Международные системы сертификации систем качества</li> <li>9. Роль сертификации в управлении качеством.</li> <li>10. Особенности процессного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса.</li> <li>11. Структура и управление процессами СМК (выбрать из перечня: Закупки, Производство, Управление СМК, Управление персоналом, Управление оборудованием).</li> <li>12. Принципы формирования Политики в области качества.</li> <li>13. Принципы формирования целей в области качества на промышленном предприятии.</li> </ol> <p><b>Выполнить, оформить отчет и защитить практические работы:</b></p> <p>Практическая работа №5 «Цели в области качества»</p> <p>Практическая работа №6 «Процессы СМК»</p> <p>Практическая работа №7 «Требования стандарта ИСО 9001»</p> <p>Практическая работа №8 «Политика в области качества»</p> |
| <p><b>Имеет практический опыт:</b><br/><b>ПК 4</b><br/>– применения основных методов и инструментов анализа в области управления качеством продукции.</p> | <p><b>Выполнить, оформить отчет и защитить практические работы:</b></p> <p>Практическая работа №1. «Этапы жизненного цикла продукции на примере конкретного предприятия»</p> <p>Практическая работа №2. «Классификация различных видов затрат предприятия по производству материальной продукции»</p> <p>Практическая работа №3 «Мероприятия для подготовки предприятия к производству качественной продукции»</p> <p>Практическая работа №4 «Четыре аспекта качества и их реализация»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Имеет практический опыт:</b><br><b>ПК 9</b><br>– разработки и ведения необходимой документации по созданию системы менеджмента качества. | <b>Выполнить, оформить отчет и защитить практическую работу:</b><br>Практическая работа №9 «Планирование разработки и внедрения СМК» |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания, требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

## **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

### Критерии оценивания компетенций

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

| Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й) |                            | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                       |                             |
|------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Уровневая шкала оценки компетенций                   | 100<br>бальная шкала,<br>% | 100<br>бальная шкала,<br>%              | 5-бальная шкала,<br>дифференцированная<br>оценка/балл | недифференцированная оценка |
| допороговый                                          | ниже 61                    | ниже 61                                 | «неудовлетворительно»<br>/ 2                          | Не зачтено                  |
| пороговый                                            | 61-85,9                    | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                          | зачтено                     |
|                                                      |                            | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                               | зачтено                     |
| повышенный                                           | 86-100                     | 86-100                                  | «отлично» / 5                                         | зачтено                     |

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### *Нормативно-техническая документация*

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. – Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качеств [Электронный ресурс]. – Введ. 2011-06-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200082555>.

#### *Списки основной литературы*

4. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2014. - 203 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=450883>.
5. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 224 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>.
6. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Текст] : учеб. для бакалавров по направлению "Менеджмент" / Е. А. Горбашко ; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с.
7. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

#### *Списки дополнительной литературы*

8. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Текст] : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - М. : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с.
9. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ HTML. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2013. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=363520#none>.
10. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / В. В. Ефимов. - М. : КноРус, 2009. - 225 с.
11. Зайцев, Г. Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению "Менеджмент" (произв. менеджмент (машиностроение)) / Г. Н. Зайцев. - СПб. : Питер, 2014. - 272 с.
12. Колчков, В. И. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учеб. для специалистов и бакалавров по направлениям 221700 "Стандартизация и метрология", 151000 "Технол. машины и оборудование", 150700 "Машиностроение" / В. И. Колчков. -

Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2013. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=418765>.

13. Слайд-лекции по дисциплине "Основы обеспечения качества". Темы: "Философский, технико-экономический и юридический подходы к обеспечению качеством", "Семейство международных стандартов ISO 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. ИСО 9001. ИСО 9004" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 221400.62 "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе"] ; сост. Н. В. Афиногентова. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 5,89 МБ, 60 с. : ил. - Библиогр.: с. 16, 44. - CD-ROM.

14. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" и направлению "Упр. качеством" / Е. И. Тавер. - М. : Машиностроение, 2012. - 368 с.

15. Уонхейд, Л. Всеобщее управление качеством и восприятие качества: системная динамика [Электронный ресурс] / Л. Уонхейд, Б. Дабаде // Менеджмент качества. - 2013. - № 2. - С. 108-125. - Лит. в конце ст. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>. - 154 КБ.

16. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальностям экономики и упр. / С. Д. Ильенкова [и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - 4-е изд., пер. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 287 с.

## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

### **Интернет-ресурсы**

1. Европейская организация качества (ЕОК) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.eoq.org/home.html>. - Загл. с экрана.

2. ИСО - Международная организация по стандартизации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.iso.org/ru/home.html>. - Загл. с экрана.

3. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.kpms.ru/index.htm>. - Загл. с экрана.

4. Менеджмент качества из первых рук [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>. - Загл. с экрана.

5. Мир качества [Электронный ресурс] : офиц. портал всерос. орг. качества. - Режим доступа: <http://mirq.center.ru>. - Загл. с экрана.

6. Портал Управление качеством [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.statistica.ru/local-portals/quality-control/>. - Загл. с экрана.

7. Управление качеством [Электронный ресурс] : персональный сайт. - Режим доступа: <http://qmmatireal.ucoz.ru>. - Загл. с экрана.

8. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

9. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

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

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

| № п/п | Программный продукт | Характеристика | Назначение при освоении дисциплины |
|-------|---------------------|----------------|------------------------------------|
|-------|---------------------|----------------|------------------------------------|

|   |                                                 |                         |                                                                              |
|---|-------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Microsoft Office<br>(или аналогичный MS Office) | Версии 2003, 2007, 2010 | Оформление докладов, презентаций, рефератов, отчетов по практическим работам |
| 2 | Internet Explorer<br>(или любой браузер)        | —                       | Поиск информации в сети Internet                                             |
| 3 | СДО Moodle                                      | —                       | Компьютерное тестирование                                                    |

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

### **10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

# **11. Примерная технологическая карта дисциплины «Основы обеспечения качества»**

Факультет информационно-технического сервиса  
кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

преподаватель \_\_\_\_\_, направленность (профиль) «Управление качеством в производственно-технологических системах» направление подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

| №   | Виды контрольных точек    | Кол-во контр. точек | Кол-во баллов за 1 контр. точку | График прохождения контрольных точек |   |   |   |                |   |   |   |                 |    |    |    |               |    |    |    | зач. недел<br>я |
|-----|---------------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|----------------|---|---|---|-----------------|----|----|----|---------------|----|----|----|-----------------|
|     |                           |                     |                                 | Сентябрь<br>(февраль)                |   |   |   | Октябрь (март) |   |   |   | Ноябрь (апрель) |    |    |    | Декабрь (май) |    |    |    |                 |
|     |                           |                     |                                 | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5              | 6 | 7 | 8 | 9               | 10 | 11 | 12 | 13            | 14 | 15 | 16 |                 |
| 1   |                           |                     |                                 |                                      |   |   |   |                |   |   |   |                 |    |    |    |               |    |    |    |                 |
| 1.1 | Посещение лекций          | 6                   | 1                               |                                      | x |   | x |                | x |   | x |                 | x  |    | x  |               |    |    |    |                 |
| 1.2 | Защита практических работ | 9                   | 6                               | x                                    |   | x |   | x              |   | x |   | x               |    | x  |    | x             | x  | x  |    |                 |
| 2   |                           |                     |                                 |                                      |   |   |   |                |   |   |   |                 |    |    |    |               |    |    |    |                 |
| 2.1 | Защита реферата           | 4                   | 5                               |                                      |   |   | x |                |   |   | x |                 |    |    | x  |               |    | x  |    |                 |
| 2.2 | Творческая работа         | 1                   | 20                              |                                      |   |   |   |                |   |   |   |                 | x  |    |    |               |    |    |    |                 |
|     | Экзамен                   | 1                   |                                 |                                      |   |   |   |                |   |   |   |                 |    |    |    |               |    |    | x  |                 |

