

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
"Открытый университет экономики, управления и права"  
(АНО ВО ОУЭП)**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

Наименование дисциплины Б1.В.04 «Управление качеством»  
Образовательная программа направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»,  
направленность (профиль): Финансовый менеджмент

Рассмотрено к утверждению на заседании кафедры  
экономики и управления  
(протокол № 19-01 от 19.01.22г.)

Квалификация - бакалавр

**Разработчик:** Тараканова Н.В., к.э.н., доц.

Москва 2022

### 1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - формирование у обучающихся современного взгляда на проблему качества, приобретение студентами теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов (продукции, процессов, персонала, организации в целом).

**Задачи дисциплины** – формирование понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике, изучение основ современной теории, практики и инструментария обеспечения качества и управления качеством, раскрытие сущности процессного подхода к управлению качеством, ознакомление с организацией работ по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями МС ИСО серии 9000:2008.

### 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить

*профессиональную компетенцию*

ПК-3. Способен владеть методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон

*Результаты освоения дисциплины, установленные индикаторы достижения компетенций.*

Наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
ПК-3. Способен владеть методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон	ПК-3.1. Использует знания в области теории и практики управления качеством, применяя аналитический инструментарий	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>— базовые принципы стандартизации и сертификации в сфере управления качеством;</li><li>— порядок построения целесообразной системы технического регулирования качества;</li><li>— порядок применения нормативно-технических документов при управлении качеством;</li><li>— современные направления обеспечения качества в современных условиях.</li></ul>
	ПК-3.2. Владеет методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении качеством организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>— применять на практике корректирующие и предупреждающие действия для устранения выявленных несоответствий;</li><li>— принимать решения по управлению человеческими ресурсами в целях поддержания и совершенствования системы менеджмента качества на предприятии;</li><li>— оценивать эффективность системы качества на предприятии;</li><li>— организовывать внутренний аудит качества;</li><li>— применять аналитический инструментарий, используемый в области управления качеством.</li></ul>
	ПК-3.3. Проводит стратегический анализ макро- и микросреды организации, владеет навыками оценки и формирования компетенций и конкурентных преимуществ компании, в том числе с целью внедрения инноваций в области управления качеством	<b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>— методами разработки и внедрения системы качества в организации;</li><li>— методами управления качеством в организации.</li></ul>

Знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в результате изучения дисциплины «Управление качеством», являются необходимыми для последующего поэтапного формирования компетенций и изучения дисциплин.

### Междисциплинарные связи с дисциплинами

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Менеджмент»			
	начальный	последующий	итоговый	
<b>ПК-3</b> Способен владеть методами стратегического и маркетингового анализа организаций (рынков, продуктов), разработки и осуществления стратегии организации с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон	Стратегический менеджмент	Управление качеством	Инновационный менеджмент и управленческий консалтинг	
		Цены и ценообразование	Управление операциями	
	Производственная практика: технологическая	Производственная практика: технологическая	Производственная практика: научно-исследовательская работа	
			Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине:

№ п/п	Виды учебных занятий	Всего часов по формам обучения, ак. ч					
		Очная		Очно-заочная		Заочная	
		всего	в том числе	всего	в том числе	всего	в том числе
<b>1</b>	<b>Контактная работа (объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)</b>	<b>26,2</b>		<b>26,2</b>		<b>14,2</b>	
	<i>В том числе в форме практической подготовки</i>		6		6		2
1.1	занятия лекционного типа (лекции)	6		6		4	
1.2	занятия семинарского типа (практические)*, в том числе:	18		18		8	
1.2.1	семинар-дискуссия, практические занятия		0 18		0 18		0 8
	<i>в форме практической подготовки</i>		6		6		2
1.2.2	занятия семинарского типа: лабораторные работы (лабораторные практикумы)	-		-		-	
1.2.3	курсовое проектирование (выполнение курсовой работы)	-		-		-	
1.3	контроль промежуточной аттестации и оценивание ее результатов, в том числе:	2,2		2,2		2,2	
1.3.1	консультации групповые		2		2		2
1.3.2	прохождение промежуточной аттестации		0,2		0,2		0,2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>174</b>		<b>174</b>		<b>195</b>	
2.1	работа в электронной информационно-образовательной среде с образовательными ресурсами учебной библиотеки, компьютерными средствами обучения для подготовки к текущей и промежуточной аттестации, к курсовому проектированию (выполнению курсовых работ)	174		174		<b>195</b>	
2.2	самостоятельная работа при подготовке к промежуточной аттестации	<b>15,8</b>		<b>15,8</b>		<b>6,8</b>	
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>216</b>		<b>216</b>		<b>216</b>	
	часы	6		6		6	
	зачетные единицы						
	форма промежуточной аттестации	экзамен					

\*

Семинар – семинар-дискуссия  
 ГТ - практическое занятие - глоссарный тренинг  
 ТТ - практическое занятие - тест-тренинг  
 ПЗТ - практическое занятие - позетовое тестирование  
 ЛС - практическое занятие - логическая схема  
 УД - семинар-обсуждение устного доклада  
 РФ – семинар-обсуждение реферата  
 Ассесмент реферата - семинар-ассесмент реферата  
 ВБ - вебинар  
 УЭ - семинар-обсуждение устного эссе  
 АЛТ - практическое занятие - алгоритмический тренинг

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Теоретические основы управления качеством	<b>Качество как объект управления.</b> Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их. Объекты и субъекты управления качеством. Стадии жизненного цикла продукции: Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления
2	Методологические основы управления качеством	<b>Методологические основы управления качеством.</b> Общие методические положения управления качеством. Цикл Э. Деминга. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях. Этапы разработки системы качества. Документальное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь. Роль профессиональных общественных организаций по качеству ЕФУК – Европейского Фонда управления Качеством, ЕОК – Европейской организации по качеству в Европе, Всероссийской организации по качеству в России в решении проблем повышения качества и конкурентоспособности продукции и предприятий. Порядок проведения работ по сертификации систем качества. Основные принципы, структура и правила сертификации систем качества. Декларирование соответствия. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции.
3	Система управления качеством	Понятие и сущность систем управления качеством. Комплексное управление качеством. Цель и задачи управления качеством. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла. Эволюция развития систем управления качеством. Развитие отечественных систем управления качеством продукции: система бездефектного изготовления продукции, система - качество, надежность, ресурс с первого изделия; комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Недостатки этих систем с современной точки зрения.
4	Современные направления развития систем управления качеством.	Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества. Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции. основополагающие принципы систем качества. Современные направления развития систем управления качеством. Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000. Сущность современных систем

		<p>управления качеством. Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Требования к системе качества согласно международным стандартам Системы управления окружающей средой согласно стандартам ИСО серии 14000. Сущность понятия «окружающая среда», особенности системы качества по ИСО 14000 в сравнении с системами качества по ИСО 9000.</p> <p>Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management ) и концепции их применения на предприятиях и в организациях. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM. Критерии модели идеального предприятия, Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством). Критерии модели премии Правительства России в области качества.</p>
5	Средства управления качеством	<p>Простые инструменты качества. Лист сбора данных (контрольный листок), причинно - следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (ABC – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных.</p> <p>Новые средства управления качеством. Диаграмма сродства, диаграмма зависимостей, древовидная (системная) диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ приоритетов (анализ матричных данных).</p> <p>«Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигм» и его использование в управлении качеством. Философия Тагути. Функция потери качества.</p> <p>Эффективность управления качеством.</p> <p>Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат. Методика определения эффективности управления качеством. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.</p>
6	Методы управления качеством	<p>Классификация методов управления качеством: характеристика экономических, административных и социально-психологических методов управления качеством, их применение в современных условиях. Технологические методы управления качеством продукции и услуг на стадиях жизненного цикла продукции.</p> <p>Метод развития функции качества. Сущность системного метода анализа возможности и влияния несоответствия продукции, процесса (FMEA – Failure Mode and Effects Analysis). Последовательность проведения анализа возможности и влияния несоответствия. Риски изготовителя и потребителя. Кружки качества. Система FMEA продукции. Система FMEA процесса. Цели, порядок проведения анализа, правила оформления результатов анализа.</p> <p>Экспертные методы управления качеством. Теория желательности и ее применение для комплексной оценки качества. Понятие и методы квалиметрии: дифференциальный, комплексный и смешанный методы оценки уровня качества. Методы определения коэффициентов весомости показателей качества. Применение экспертных методов в квалиметрии. Значение и задачи квалиметрии в управлении качеством.</p> <p>Статистическое управление качеством процессов.</p> <p>Цели статистического управления качеством процессов. Основы применения статистических методов в управлении качеством. Карты регулирования качества (карты Шухарта). Показатели качества процесса. Приемочные карты регулирования качества процесса. Контрольные карты как инструмент статистического контроля качества. Информационное обеспечение управления качеством. Использование компьютерных техники и информационных технологий в управлении качеством.</p>

## 5.2 Занятия лекционного и семинарского типа

### 5.2.1 Темы лекций

#### Раздел 1 Теоретические основы управления качеством

1. Качество как объект управления

#### Раздел 2 Методологические основы управления качеством

1. Методологические основы управления качеством
2. Порядок проведения работ по сертификации систем качества

#### Раздел 3 Система управления качеством

1. Понятие и сущность систем управления качеством

#### Раздел 4 Современные направления развития систем управления качеством.

1. Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества
2. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management) и концепции их применения на предприятиях и в организациях

#### **Раздел 5 Средства управления качеством**

1. Новые средства управления качеством

#### **Раздел 6 Методы управления качеством**

1. Классификация методов управления качеством
2. Статистическое управление качеством процессов

### **5.2.2 Вопросы для обсуждения на семинарах и практических занятиях**

#### **Раздел 1 «Теоретические основы управления качеством»**

1. Социально-экономические аспекты повышения качества.
2. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей.
3. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их.
4. Объекты и субъекты управления качеством.
5. Стадии жизненного цикла продукции:
6. Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции.
7. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления
8. Социальный и технический аспекты качества.
9. Экономический и правовой аспекты качества.
10. Значение повышения качества для изготовителей и потребителей продукции.

#### **Раздел 2 «Методологические основы управления качеством»**

1. Общие методические положения управления качеством.
2. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.
3. Этапы разработки системы качества.
4. Документальное обеспечение управления качеством.
5. Требования к документации по управлению качеством.
6. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь.
7. Порядок проведения работ по сертификации систем качества.
8. Основные принципы, структура и правила сертификации систем качества.
9. Декларирование соответствия.
10. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции.

#### **Раздел 3 «Система управления качеством»**

1. Комплексное управление качеством.
2. Цель и задачи управления качеством.
3. Эволюция развития систем управления качеством.
4. Развитие отечественных систем управления качеством продукции.
5. Недостатки этих систем с современной точки зрения.
6. Система управления качеством при производстве – Just- in- Time.
7. Принципы Ф.Кросби по обеспечению качества.
8. Спираль качества Дж.Джурана.
9. Комплексное управление качеством по Г.Тагути.
10. Японская концепция качества – четыре уровня качества.

#### **Раздел 4 «Современные направления развития систем управления качеством»**

1. Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий.
2. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции.
3. Основопологающие принципы систем качества.
4. Современные направления развития систем управления качеством.
5. Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000.
6. Сущность современных систем управления качеством.
7. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management )
8. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM.
9. Технологии качества – технология развертывания функций качества, функционально-стоимостной анализ.
10. Технология анализа возможностей возникновения дефектов на потребителя (FMEA).

### Раздел 5 «Средства управления качеством»

1. Новые средства управления качеством.
2. «Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия.
3. Сущность метода «шесть сигм» и его использование в управлении качеством.
4. Философия Тагути. Функция потери качества.
5. Эффективность управления качеством.
6. Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат.
7. Методика определения эффективности управления качеством.
8. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг.
9. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.
10. Метод калькуляции затрат на качество продукции.

### Раздел 6 «Методы управления качеством»

1. Метод развития функции качества.
2. Цели, порядок проведения анализа, правила оформления результатов анализа.
3. Экспертные методы управления качеством.
4. Теория желательности и ее применение для комплексной оценки качества.
5. Методы определения коэффициентов весомости показателей качества.
6. Применение экспертных методов в квалиметрии.
7. Значение и задачи квалиметрии в управлении качеством.
8. Статистическое управление качеством процессов
9. Цели статистического управления качеством процессов.
10. Основы применения статистических методов в управлении качеством.

#### 5.3 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очной, очно-заочной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки ( ак.ч.)
Лекционного типа (лекции)	6	-	6	-
Семинарского типа (семинар)	-	-	-	-
Семинарского типа (практические занятия)	-	18	18	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	6
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-
Промежуточная	2,2	-	2,2	-

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки ( ак.ч.)
аттестация (экзамен)				
Итого	8,2	18	26,2	6

*Соотношение объема занятий, проведенных путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очной, очно-заочной форме 31 %*

#### 5.4 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки ( ак.ч.)
Лекционного типа (лекции)	4	-	4	-
Семинарского типа (семинар)	-	-	-	-
Семинарского типа (практические занятия)	-	8	8	-
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-	2
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (экзамен)	2,2	-	2,2	-
Итого	6,2	8	14,2	2

*Соотношение объема занятий, проведенных путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме 44 %*

### 6. Методические указания по освоению дисциплины

#### 6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

*Методические указания для преподавателя*



Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес студентов к учебной деятельности и к изучению конкретной учебной дисциплины, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над дисциплиной.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов дисциплины, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

## **6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Методические материалы доступны на сайте «Личная студия» в разделе «Методические указания и пособия».

1. Методические указания «Введение в технологию обучения».
2. Методические указания по проведению учебного занятия «Вебинар».
3. Методические указания по проведению занятия «Семинар-обсуждение устного эссе», «Семинар-обсуждение устного доклада».
4. Методические указания по проведению занятия «Семинар – семинар-ассесмент реферата».
5. Методические указания по проведению занятия «Семинар – ассесмент дневника по физкультуре и спорту».
6. Методические указания по проведению занятия «Семинар – обсуждение реферата».
7. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - тест-тренинг».
8. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - глоссарный тренинг».
9. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - поэтовое тестирование».
10. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.
11. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - алгоритмический тренинг».

Указанные методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

## **6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений студентов с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом нормативных документов и локальных актов образовательной организации.

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей(занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и\или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащих коллективного пользования;

- по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- тестовые и тренировочные задания по текущей и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;

- для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

#### **6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста, формирование у него способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;

- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи профессиональной деятельности, используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и его ответственность за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда самостоятельная работа подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

#### **6.4.1 Формы самостоятельной работы обучающихся по разделам дисциплины**

##### **Раздел 1 «Теоретические основы управления качеством»**

###### **Темы устного доклада**

1. Качество как экономическая категория и объект управления.
2. Теоретические основы управления качеством.
3. Социально-экономические аспекты инновационного управления качеством.
4. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.
5. Качество как количественная характеристика потребительской стоимости.
6. Качество продукции как основа конкурентоспособности предприятия.
7. Основные задачи и цели управления качеством продукции.
8. Объекты, субъекты, принципы и функции управления качеством.
9. Жизненный цикл продукции. Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла.
10. Механизм взаимосвязи повышения качества продукции и экономического состояния предприятия.
11. Обеспечение качества продукции на стадиях товародвижения.
12. Повышение качества продукции – основа экономической эффективности предприятия.
13. Значение качества для производителя и потребителя.
14. Критерии качества продукции.
15. Группы признаков измерения качества.
16. Пирамида качества.
17. Принципы формирования показателей качества.
18. Японская концепция четырех уровней качества.
19. Современные тенденции решения проблем качества
20. Сопоставление американского и японского подходов к качеству продукции.

##### **Раздел 2 «Методологические основы управления качеством»**

###### **Темы устного доклада**

1. Методические основы управления качеством. Стратегия по качеству и ее связь с общей стратегией предприятия.
2. Принцип постоянного улучшения (цикл Деминга).
3. Этапы разработки системы менеджмента качества на предприятии.
4. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях.
5. Организация системы управления качеством в российских организациях.
6. Модель совершенствования бизнеса Европейского фонда управления качеством (EFQM).

###### **Структура модели.**

7. Фундаментальные концепции модели совершенствования бизнеса Европейского фонда управления качеством (EFQM).
8. Сертификация систем качества: основные понятия, цели и задачи сертификации.
9. Основные принципы организации работ по сертификации систем качества.
10. Порядок проведения сертификации систем качества.
11. Требования к системам качества в соответствии с концепцией всеобщего управления качеством.
12. Общие требования к документации системы менеджмента качества.
13. Структура документации системы менеджмента качества.
14. Основные принципы организации работ по сертификации систем качества.
15. Схемы сертификации в ИСО.
16. Обязательная и добровольная сертификация продукции.
17. Уровни сертификации.
18. Юридическая основа сертификации продукции.
19. Основные этапы прохождения сертификации.
20. Проблемы сертификации в РФ.

##### **Раздел 3 «Система управления качеством»**

### **Темы устного доклада**

1. Система управления качеством продукции: сущность, цель, основные функции.
2. Факторы, влияющие на качество продукции, и их классификация.
3. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции.
4. Укрупненные этапы процесса обеспечения качества и их характеристика.
5. Комплексная система управления качеством продукции как составная часть системы управления производством.
6. Организационная работа на предприятии по установлению, обеспечению и поддержанию необходимого уровня качества продукции.
7. «Петля качества»: понятие, место и роль в решении задач управления качеством продукции.
8. Эволюция понятия качества и подходов к управлению качеством.
9. Становление и развитие системы менеджмента качества.
10. Качество как главный фактор конкурентоспособности товара. Неценовая конкуренция.
11. Общая схема оценки качества продукции: сущность и этапы оценки.
12. Основные направления повышения уровня качества промышленной продукции.
13. Управление качеством в современном менеджменте.
14. Принципы всеобщего управления качеством.
15. Технология развертывания функций качества.
16. Функционально-стоимостной анализ.
17. Технология анализа возможности возникновения и влияния дефектов на потребителя.
18. Функционально-физический анализ.
19. Основные составляющие систем менеджмента качества.
20. Разработка системы менеджмента качества на предприятии.

### **Раздел 4 «Современные направления развития систем управления качеством»**

#### **Темы реферата**

1. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Международные стандарты ИСО серии 9000 – основополагающий комплекс международных документов по системам менеджмента качества».
2. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Высокое качество производимой продукции как важнейший источник конкурентного преимущества предприятия».
3. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Принципы философии качества Э.Деминга».
4. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Гармонизированные европейские стандарты - ключевой элемент создания единого рынка Европейского Союза».
5. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Основополагающие принципы системы управления качеством согласно стандарту ИСО 9001-2015».
6. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Потенциальные преимущества для организации от применения системы менеджмента качества, основанной на стандарте ИСО 9000-2015».
7. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Системы экологического менеджмента согласно стандартам ИСО серии 14001».
8. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Всеобщее управление качеством (TQM): понятие, сущность, цели и задачи».
9. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «TQM в действии: характерные черты предприятий, использующих TQM».
10. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Основные задачи, решение которых способствует продвижению концепций и методов TQM в практику российского менеджмента».
11. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Фундаментальные теоретические принципы, положенные в основу модели делового совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM)».
12. Выполните учебное задание в виде реферата с презентацией в формате PowerPoint на тему: «Модель и критерии премии Правительства России в области качества».

### **Раздел 5 «Средства управления качеством»**

#### **Темы устного доклада**

1. Метод «Диаграмма Исикавы» (причинно-следственная диаграмма): сущность, назначение, общие правила построения.
2. Понятие и назначение контрольных карт Шухарта, их особенности и основные сферы применения.

3. Метод «Диаграмма Парето»: сущность, назначение, сферы применения. Общие правила построения диаграммы Парето.
4. Диаграмма разброса (диаграмма рассеивания). Корреляция, виды корреляций.
5. Метод стратификации (расслоения): сущность, назначение, сферы применения.
6. Метод «Диаграмма сродства»: сущность, назначение, сферы применения.
7. Диаграмма зависимостей: сущность, назначение, сферы применения.
8. Системная (древовидная) диаграмма: сущность, назначение, сферы применения.
9. Метод анализ приоритетов (анализ матричных данных): сущность, назначение, сферы применения.
10. Диаграмма планирования оценки процесса: сущность, назначение, сферы применения.
11. Метод управления качеством «Шесть сигм»: определение, сущность, назначение.
12. Анализ и оценка эффективности систем качества предприятия.
13. Основные принципы определения эффективности управления качеством.
14. Пути повышения эффективности системы менеджмента качества.
15. Экономические методы управления качеством.
16. ABC-анализ для оптимального управления качеством.
17. Цикл Деминга.
18. Повышение качества с помощью нововведений.
19. Современные концепции управления качеством.
20. Экономические проблемы качества.

## 7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

### 7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
1	<i>Глоссарный тренинг (ГТ)</i>	Учебное занятие с применением технических средств с целью усвоения понятий и терминов (глоссария).	Комплект заданий для работы по усвоению научного аппарата дисциплины	- от 0 до 49,9% выполненного задания - не зачтено; - 50% до 100% выполненного задания - зачтено.
2	<i>Экзамен</i>	1-я часть экзамена: выполнение обучающимися практико-ориентированных заданий (аттестационное испытание промежуточной аттестации, проводимое устно с использованием телекоммуникационных технологий)	Практико-ориентированные задания	<i>Критерии оценивания преподавателем практико-ориентированной части экзамена:</i> – соответствие содержания ответа заданию, полнота раскрытия темы/задания (оценка соответствия содержания ответа теме/заданию); – умение проводить аналитический анализ прочитанной учебной и научной литературы, сопоставлять теорию и практику; – логичность, последовательность изложения ответа; – наличие собственного отношения обучающегося к теме/заданию; – аргументированность, доказательность излагаемого материала. <i>Описание шкалы оценивания практико-ориентированной</i>

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырёхбалльная, тахометрическая)
				<p><i>части экзамена</i></p> <p>Оценка <i>«отлично»</i> выставляется за ответ, в котором содержание соответствует теме или заданию, обучающийся глубоко и прочно усвоил учебный материал, последовательно, четко и логически стройно излагает его, демонстрирует собственные суждения и размышления на заданную тему, делает соответствующие выводы; умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, приводит материалы различных научных источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения задания, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка <i>«хорошо»</i> выставляется обучающемуся, если ответ соответствует и раскрывает тему или задание, показывает знание учебного материала, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей при выполнении задания, правильно применяет теоретические положения при выполнении задания, владеет необходимыми навыками и приемами его выполнения, однако испытывает небольшие затруднения при формулировке собственного мнения, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p>Оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется обучающемуся, если ответ в полной мере раскрывает тему/задание, обучающийся имеет знания только основного материала,</p>

№ п/п	Наименование формы проведения текущей и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
				<p>но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении учебного материала по заданию, его собственные суждения и размышления на заданную тему носят поверхностный характер.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если не раскрыта тема, содержание ответа не соответствует теме, обучающийся не обладает знаниями по значительной части учебного материала и не может грамотно изложить ответ на поставленное задание, не высказывает своего мнения по теме, допускает существенные ошибки, ответ выстроен непоследовательно, неаргументированно.</p> <p>Итоговая оценка за экзамен выставляется преподавателем в совокупности на основе оценивания результатов электронного тестирования обучающихся и выполнения ими практико-ориентированной части экзамена</p>
		2-я часть экзамена: выполнение электронного тестирования (аттестационное испытание промежуточной аттестации с использованием информационных тестовых систем)	Система стандартизированных заданий (тестов)	<p><i>Описание шкалы оценивания электронного тестирования:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– от 0 до 49,9 % выполненных заданий – неудовлетворительно;</li> <li>– от 50 до 69,9% – удовлетворительно;</li> <li>– от 70 до 89,9% – хорошо;</li> <li>– от 90 до 100% – отлично</li> </ul>

**7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Раздел 1**

**Тренинговые задания**

Тип	Группа
Вес	12

**Задание**

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями:	
Бенчмарк	ориентир, эталон; нечто, что служит эталоном для сравнения
Бенчмаркинг	поиск лучших, реально применяемых где-то приемов, ориентация на которые позволяет добиваться выдающейся эффективности
Видение	сформулированное высшим руководством отражение того, какой организация хочет видеть себя в будущем
Всеобщее управление качеством (TQM)	концепция, предусматривающая всестороннее целенаправленное и хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности – от исследований и разработок до послепродажного обслуживания – при участии руководства и служащих всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей
Деловое совершенство	состояние организации, определяющее ее способность ставить и достигать цели по удовлетворению заинтересованных сторон
<b>Жизненный цикл продукции</b>	совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции при её создании и использовании
Заинтересованная сторона (стейкхолдеры)	все те, кто заинтересованы в деятельности организации и ее результатах (потребители, партнеры, сотрудники, акционеры, владельцы, правительство страны, регулирующие органы)
Кайдзен	японское слово, обозначающее непрерывное совершенствование; кайдзен состоит из двух иероглифов: КАЙ означает «изменения»; ДЗЕН означает «к лучшему»; вместе они переводятся как «постоянное улучшение»
Качество	степень соответствия совокупности присущих объекту характеристик требованиям
Ключевой процесс	процесс, выполняемый в функционально различных пространствах организации и являющийся главным с точки зрения удовлетворения потребителей, а также результатов бизнеса самой организации
Контроль	вид деятельности, направленный на достижение соответствия основных параметров заданным требованиям и осуществление корректирующих действий, когда необходимо устранить возникшую проблему и обеспечить стабильную эффективность
Корпоративные ценности	принятые и разделяемые всеми членами организации правила и принципы, которые определяют взаимоотношения сотрудников организации как между собой, так и с внешней средой; это то, что объединяет организацию в единое целое и служит ее «лицом»
Креативность	творческие способности человека, которые помогают ему создавать и воплощать в жизнь новые идеи, которые не вписываются в традиционные схемы
Лидеры	люди, которые координируют и уравнивают интересы всех, кто заинтересован в деятельности организации, включая высшее руководство, других менеджеров, руководителей групп и направлений
Миссия	цель или предназначение организации; определяет, для чего был создан конкретный бизнес или осуществляется определенная деятельность
Модель совершенства EFQM	разработанная Европейским фондом менеджмента качества (EFQM) модель идеальной системы управления для организаций, ориентированных на устойчивое развитие и повышение конкурентоспособности в условиях постоянно обостряющейся глобальной конкуренции
Обратная связь	обратное воздействие результатов процесса на его протекание или управляемого процесса на управляющий орган
Показатели деятельности	внутренние показатели, по которым организация оценивает, понимает, прогнозирует и улучшает свою деятельность, и которые позволяют предсказывать ее влияние на восприятие потребителями
Потребитель	лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией (например, клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный продавец, покупатель и др.); по отношению к организации потребитель может быть внутренним или внешним
Потребительская удовлетворенность	восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий



Результат деятельности	степень достигнутого в работе отдельным лицом, группой лиц, организацией или процессом
Результативность	степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
Реинжиниринг бизнес-процессов	фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности, оформленное соответствующими организационно-распорядительными и нормативными документами
Сервисный процесс	устойчивая и целенаправленная совокупность взаимосвязанных действий, использующая «на входе» ресурсы и преобразующая их на «выходе» в услугу с определенной ценностью для клиента
Система менеджмента качества	часть системы менеджмента применительно к качеству
Стратегия	план достижения долгосрочной или общей цели
Фундаментальные концепции совершенства	совокупность важнейших и подтвержденных практикой принципов, на которых базируется модель совершенства EFQM
Цель	результат, который должен быть достигнут
Эффективность	соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами

## Раздел 2

### Тренинговые задания

Тип	Группа
-----	--------

#### Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями	
Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей
Аудит (проверка)	систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельства аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки)
Высшее руководство	лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне
Декларация о соответствии	документ, в котором изготовитель, продавец или исполнитель удостоверяет, что поставляемая, продаваемая им продукция или оказываемая услуга соответствует требованиям, предусмотренным для обязательной сертификации данной продукции или услуги
Жизненный цикл	концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях - от определения потребностей до оценки их удовлетворения
Заинтересованная сторона	лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации
Записи	документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Качество	совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности
Конкурентоспособность	возможность предприятия реализовать свою продукцию и существовать в рыночных условиях
Конкурентоспособность товара	способность товара отвечать требованиям рынка данного вида товара по качеству и цене
Конкуренция	элемент рыночного механизма или форма взаимодействия рыночных субъектов или экономическое соперничество обособленных товаропроизводителей за долю рынка и прибыли, получение заказа или механизм регулирования пропорций общественного производства
Корректирующее действие	действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации

Менеджмент качества	скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству
Метод	способ и последовательность выполнения работы или процессов
Обеспечение качества	часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
Окружающая среда	внешняя среда, в которой функционирует организация, включая воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну, человека и их взаимодействие
Организационная структура	распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками
Планирование качества	часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
Политика в области качества	общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством
Поставщик	организация или лицо, предоставляющее продукцию
Постоянное улучшение	повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования
Потребитель	организация или лицо, получающие продукцию
Предупреждающее действие	действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
Процедура	установленный способ осуществления деятельности или процесса
Процесс	совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы на выходы
Результативность	степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
Ресурсы	материально-технические средства, финансовые, кадровые, информационные и интеллектуальные, необходимые для осуществления процессов
Руководство по качеству	документ, определяющий систему менеджмента качества организации
Система	совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов
Система менеджмента качества	система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
Система управления качеством	совокупность организационной структуры, процессов, ресурсов, методов выполнения процессов, направленных на разработку политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение и улучшение качества
Система управления окружающей средой	часть общей системы административного управления, которая включает в себя организационную структуру, планирование, ответственность, методы, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, реализации, анализа и поддержания экологической политики
Специальный процесс	процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно
Технический регламент	документ, содержащий обязательные для соблюдения требования общества, утвержденный компетентным правительственным органом
Требование	потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
Удовлетворенность потребителей	восприятие потребителями степени выполнения их требований
Улучшение качества	часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству
Управление качеством	часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
Характеристика качества	присущая характеристика (отличительное свойство) продукции, вытекающая из требования
Эффективность	связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами

### Раздел 3

## Тренинговые задания

Тип	Группа
<b>Задание</b>	
Тип	3
Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями	
Анализ матричных данных	инструмент для обработки большого количества числовых данных, полученных при построении матричных диаграмм, с целью выявления приоритетных данных
Базовый образец	образец продукции, представляющий передовые научно-технические достижения и выделяемый из группы аналогов оцениваемой продукции
Брак продукции	изготовленная продукция, которая в силу своего низкого качества не может использоваться по прямому назначению или ее использование связано с дополнительными расходами по исправлению дефектов
Выборка	одна или несколько выборочных единиц, взятых из генеральной совокупности и предназначенных для получения информации о ней
Выборочный контроль	проверка продукции или услуги с использованием выборок в отличие от сплошного контроля
Генеральная совокупность	множество всех рассматриваемых единиц продукции
Гистограмма	графическое представление распределения частот для количественного признака, образуемое соприкасающимися прямоугольниками, основаниями которых служат интервалы классов, а площади пропорциональны частотам этих классов
Диаграмма Парето	инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать решение проблемы
Диаграмма последовательности действий	определенный порядок выполнения всех необходимых видов работ для достижения поставленной цели
Диаграмма процесса осуществления программы	инструмент для оценки сроков и целесообразности проведения работ по выполнению программы в соответствии со стрелочной диаграммой с целью их корректировки в ходе выполнения
Диаграмма разброса или рассеивания	инструмент, позволяющий определить вид и тесноту связи между парами соответствующих переменных
Диаграмма расслаивания или стратификации	инструмент, позволяющий произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе
Диаграмма связей	инструмент, позволяющий выявить логические связи между идеей, проблемой или различными данными
Диаграмма сродства	инструмент, позволяющий выявить основные нарушения процесса путем объединения сродственных данных
Древовидная диаграмма	инструмент, обеспечивающий систематический путь разрешения существенной проблемы, представленной на различных уровнях
Затраты на качество	затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности потребителя продукцией и услугами
Качество товара	совокупность потребительских свойств товара
Квалиметрия	наука о способах измерения и количественной оценке качества объектов
Контроль	действие, такое, как измерение, обследование, испытание и калибровка одного или нескольких показателей продукции или услуги и сравнение с установленными требованиями для определения соответствия
Контроль процесса	проверка процесса путем обследования показателей самого процесса или признаков качества продукции на подходящих для этого стадиях процесса
Контрольный листок	бумажный бланк, на котором заранее указаны контролируемые параметры, с тем, чтобы можно было легко и точно записать данные измерений
Матричная диаграмма	инструмент, выявляющий важность различных связей между причиной и результатом
Метод анализа последствий и причин отказов (FMEA)	системный метод анализа, направленный на предотвращение несоответствий в виде ошибок, отклонений, дефектов
Метод развития функции качества (QFD)	метод для преобразования требований потребителя в параметры качества нового ожидаемого продукта
Мозговая атака	оперативный метод решения проблем на основе стимулирования

	творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагается высказывать как можно больше вариантов решения, в том числе самых фантастических, затем из общего числа высказанных идей отбираются наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике
--	---

#### Раздел 4

##### Тренинговые задания

Тип	Группа
-----	--------

##### Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между профессиональными терминами и их определениями	
Мотивация	воздействие на работников с целью направить и интенсифицировать их действия в интересах организации
Причинно-следственная диаграмма	инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы или причины, влияющие на конечный результат или следствие
Проблема	разница между тем, что должно быть, и тем, что есть в реальной ситуации
Программа улучшения качества	деятельность предприятия по улучшению качества, объединяющая организационные, производственные и психологические возможности для стимулирования улучшения качества, микроклимата на предприятии, мотивации сотрудников
Профиль базового качества	совокупность параметров качества продукции, наличие которых потребитель считает обязательным
Профиль желаемого качества	группа параметров качества, которые представляют для потребителя неожиданные ценности предлагаемой продукции
Профиль требуемого качества	совокупность показателей качества, представляющих собой технические и функциональные характеристики продукции
Сертификат качества	свидетельство, удостоверяющее качество фактически поставленного товара и его соответствие условиям договора
Сплошной контроль	контроль каждой единицы продукции или услуги в отличие от любого вида выборочного контроля
Статистические средства управления качеством	средства управления качеством на основе результатов измерений, анализа испытаний, контроля, данных эксплуатации, экспертных оценок и любой другой информации, позволяющей принимать достоверные, обоснованные, доказательные решения
Статистическое управление качеством	часть управления качеством, в которой применяют статистические методы
Стрелочная диаграмма	инструмент, позволяющий спланировать оптимальные сроки выполнения всех необходимых работ, скорейшей и успешной реализации поставленной цели
Технологический процесс	последовательность технологических операций, необходимых для выполнения определенного вида работ; состоит из рабочих операций, которые в свою очередь складываются из рабочих движений (приемов)
Управление качеством продукции	деятельность, направленная на достижение уровня качества, удовлетворяющего проектно-конструкторским, контрактным и иным требованиям
Уровень качества	относительная характеристика, которая определяется отношением фактических значений показателей качества к базовым значениям тех же показателей

#### Раздел 5

##### Тренинговые задания

Тип	Группа
-----	--------

##### Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между терминами и их определениями	
Вероятностная функция	аналитический вид представления расчетной вероятностной модели в

	форме многочлена
Вход процесса (объекта)	любое внешнее к объекту или процессу событие (воздействие), изменяющее любым образом этот объект, процесс
Выход процесса (объекта)	любое изменение, производимое процессом (объектом) в окружении
Гармонизация стандартов	взаимное согласование, сведение в систему, унификация, координация, упорядочение, обеспечение взаимного соответствия различных стандартов
Записи	входные и выходные данные документированных процедур, предусмотренные стандартом предприятия или документированной процедурой при ее выполнении
Значимость элемента	значение абсолютного изменения системного показателя надежности объекта при изменении собственной вероятности безотказной работы или коэффициента готовности одного элемента от нуля до единицы
Качественно простой объект	система, которая во всех состояниях работоспособности реализует свое функциональное назначение с одинаковой эффективностью
Качественно сложный объект	система, которая в различных состояниях работоспособности реализует свое функциональное назначение с различной эффективностью
Логический критерий функционирования	логически строгое описание (вербальное и аналитическое) условий реализации или нереализации объектом своего функционального назначения
Менеджмент	скоординированная деятельность по руководству и управлению качеством
Менеджмент качества	скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству
Обеспечение качества	часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
Объект	элемент, функциональная подсистема или проектируемая система в целом
Органолептические характеристики	свойства объектов, которые выявляются и оцениваются с помощью органов чувств (например, связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом)
Отрицательный вклад элемента	значение абсолютного изменения системного показателя надежности при изменении собственной вероятности безотказной работы или коэффициента готовности одного элемента от его текущей величины до нуля, взятое с противоположным знаком
Планирование качества	часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
Политика в области качества	общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством
Положительный вклад элемента	значение абсолютного изменения системного показателя надежности при изменении собственной вероятности безотказной работы или коэффициента готовности одного элемента от его текущей величины до единицы
Постоянное улучшение	повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования
Процесс	совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
Разработчик	работник проектного отдела, ответственный за сбор и подготовку исходных данных для расчета надежности проектируемой системы
Ранжирование	расстановка элементов системы по рангу, по признакам значимости, масштабы; установление порядка расположения, места лиц, проблем, целей и задач в зависимости от их важности, весомости
Результативность	степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
Руководство	лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне
Система менеджмента	система для разработки политики и целей, и достижения этих целей
Система менеджмента качества (СМК)	совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством

Системный аналитик	работник исследовательского отдела, ответственный за построение математических моделей и выполнение расчетов надежности проектируемых систем с использованием технологии автоматизированного структурно-логического моделирования
Стандарт	образец для сравнения, необходимый элемент любой системы управления, обеспечивающий точку отсчета для принятия решений о необходимости корректирующих воздействий на управляемую систему
Стандарты ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003	основополагающие документы Системы Качества, описывающие модели обеспечения качества и представляющие три различные формы функциональных или организационных взаимоотношений в контрактной ситуации
Стандарты серии ИСО 9000	пакет документов по обеспечению качества, подготовленный членами международной делегации, известной как "ИСО/Технический Комитет 176" (ISO/TC 176)
Схема функциональной целостности	специальная форма G(X,Y) графического представления структурных моделей устойчивости (надежности, стойкости, живучести и безопасности) систем, используемая в технологии автоматизированного структурно-логического моделирования
Технические условия	нормативно-технические документы, устанавливающие комплекс требований к продукции конкретных типов, марок, артикулов, разрабатываемые на основе соответствующих стандартов
Требование	потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
Улучшение качества	часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству
Управление качеством	часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
Функциональная подсистема	часть системы, реализующая одну из множества функций системы или определяющая условия возникновения (или невозникновения) одной из множества аварийных ситуаций
Функциональное назначение объекта	цель функционирования элемента или системы, определенная простой или составной выходной функцией
Функция работоспособности системы	математическая модель, в которой с помощью логической (булевой) функции представляются все состояния системы, в которых реализуется заданный критерий ее функционирования (например, условия реализации или нереализации функции, уровень эффективности, степень безопасности, риска и т.п.)
Эффективность	связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами

## Раздел 6

### Тренинговые задания

Тип	Группа
-----	--------

#### Задание

Тип	3
-----	---

Установите соответствие между терминами и их определениями	
«Входы» и «выходы» процесса	материалы, энергия или информация, соответственно, перед их обработкой и после
FMEA (failure mode and effect analysis)	анализ отказов и их последствий
Аттестация качества продукции	проверка на соответствие нормативным параметрам конкретной продукции, балльная оценка результатов этой проверки и разработка мероприятий по совершенствованию продукции
Аудит	процедура независимой оценки деятельности организации, системы, процесса, проекта или продукта
Аудитор	дипломированный проверяющий, обладающий высоким уровнем профессиональной подготовки, имеющий лицензию на проведение аудита или являющийся служащим специальной аудиторской корпорации
Бизнес-план	план, программа осуществления бизнес-операций, действий фирмы, содержащая сведения о фирме, товаре, его производстве, рынках

	сбыта, маркетинге, организации операций и их эффективности
Валидация	подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены
Верификация	методологическое понятие, означающее процесс установления истинности научных утверждений в результате их эмпирической проверки
Договор (контракт)	соглашение сторон (субъектов права), выражающее их волю к установлению, изменению и прекращению их прав и обязанностей, к совершению либо воздержанию от юридических действий
Жизненный цикл продукции и услуг	совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции при ее создании и использовании
Инспекция	регламентированная система мероприятий, предназначенная для проверки записей, документов и материальных активов
Инфраструктура	совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества
Испытания	проверка находящегося в эксплуатации технологического оборудования или целого промышленного объекта на соответствие установленным характеристикам
Компетентность	знания, опыт в определенной области науки, деятельности, жизни
Концессия	привилегированное право осуществлять вспомогательный бизнес в определенных помещениях или местах, выделенных для этого
Корректирующее действие	действие, предпринятое для устранения причины несоответствия или другой нежелательной ситуации
Коррекция	действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия
Моделирование	исследование каких-либо явлений, процессов или систем путем построения и изучения их моделей; использование моделей для определения поведения и характеристик реальных систем
Мониторинг	непрерывный контроль
Монтаж	сборка и установка сооружений, конструкций, технологического оборудования, агрегатов, машин, аппаратов, приборов, радиоэлектронных устройств и т.д. из готовых частей (узлов) и элементов
Обеспечение качества	направление деятельности в области качества, включающее в себя все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания и подтверждения достаточной уверенности в том, что продукт, процесс или услуга удовлетворяют установленным требованиям к качеству
Организационная структура	логические соотношения уровней управления и функциональных областей, организованные таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей
Организация	внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие более или менее дифференцированных и автономных частей целого, обусловленные его строением; объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур
Планирование качества	направление деятельности в области качества, включающее в себя деятельность по установлению целей и требований к качеству и применению элементов системы качества
Предупреждающее действие	действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
Процедуры	установленный порядок ведения, рассмотрения какого-либо дела
Процессы	последовательная смена явлений, состояний в развитии чего-либо; совокупность последовательных действий для достижения какого-либо результата
Рабочее место	часть пространства, приспособленная для выполнения работником (или группой работников) производственных функций
Ресурсы	денежные средства, ценности, запасы, возможности, источники средств, доходов
Руководство по качеству	постоянный справочный материал при внедрении системы качества,

	поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании, представляющий собой общее описание системы качества и составляющих ее подсистем (планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества)
Системный подход	направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем; ориентирует исследование на раскрытие целостности объекта, на выявление многообразных типов связей в нем и сведение их в единую теоретическую картину
Спецификация	определение и перечень специфических особенностей, уточнённая классификация чего-нибудь; инженерный термин, обозначающий набор требований и параметров, которым удовлетворяет некоторая сущность
Техническая спецификация	один из основных документов технической конструкторской документации (на изделие, продукты и т.д.), выполняемый обычно в виде таблицы, в которой указываются название изделия, его составные части и элементы, материал, из которого они изготавливаются, масса и др. данные
Техническое обслуживание	проведение периодических осмотров и ремонта, модернизация оборудования, поставка запасных частей, комплектующих материалов, технической документации
Технологическая карта	форма технологической документации, в которой записан весь процесс обработки изделия, указаны операции и их составные части, материалы, производственное оборудование и технологические режимы, необходимое для изготовления изделия время, квалификация работников и т.п.
Улучшение качества	направление деятельности в области качества, включающее в себя все мероприятия, осуществляемые в организации в целях повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения прибыли организации и выгоды потребителей
Управление качеством продукции	методы и деятельность, используемые для удовлетворения требований качества, в том числе проектно-конструкторским и контрактным требованиям
Условия труда	совокупность факторов, влияющих на работоспособность и здоровье человека в процессе производственной деятельности
Эргономика	отрасль науки, изучающая человека (или группу людей) и его (их) деятельность в условиях производства с целью совершенствования орудий, условий и процесса труда

## ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННАЯ ЧАСТЬ ЭКЗАМЕНА

### Вариант 1

Демонстрируя знание теории и практики управления качеством и умение и применяя аналитический инструментарий, используемый в области управления качеством, подготовьте ответ на тему «Сертификация системы менеджмента качества как необходимый инструмент развития успешного бизнеса», обратив внимание на то, какие **преимущества дает наличие у организации сертификата соответствия ИСО 9000.**

### Вариант 2

Демонстрируя умение проводить стратегический анализ макро- и микросреды организации и владение навыками оценки и формирования компетенций и конкурентных преимуществ компании, подготовьте ответ на тему «Качество продукции как основа конкурентоспособности предприятия».

### Вариант 3

Демонстрируя знание теории и практики управления качеством, расскажите о комплексной системе управления качеством продукции, уделив особое внимание опыту передовых предприятий по разработке и внедрению КСУКП.

### Вариант 4

Демонстрируя умение проводить стратегический анализ макро- и микросреды организации и владение навыками оценки и формирования компетенций и конкурентных преимуществ компании, рассмотрите восемь принципов менеджмента качества как совокупность возможностей, которую высшее руководство может использовать и развивать для выгоды организации.



#### Вариант 5

Демонстрируя владение методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении качеством с учетом запросов и интересов различных заинтересованных сторон, сформулируйте ответ на тему «Внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества», имея в виду, что ее основное назначение - постоянное улучшение деятельности организации с учётом потребностей всех заинтересованных сторон.

#### Вариант 6

Демонстрируя знание теории и практики управления качеством, расскажите о модели совершенствования бизнеса Европейского фонда управления качеством EFQM, уделив особое внимание возможностям, ограничениям и предполагаемым результатам применения этой модели для совершенствования организации и построения эффективной системы управления качеством.

#### Вариант 7

Демонстрируя знание теории и практики управления качеством, расскажите о новых инструментах контроля качества (управления процессом совершенствования), имея в виду, что эти инструменты относятся к методам обработки главным образом словесных (описательных) данных.

#### Вариант 8

Демонстрируя умение проводить стратегический анализ макро- и микросреды организации и владение навыками оценки и формирования компетенций и конкурентных преимуществ компании, рассмотрите метод «шесть сигм» как концепцию управления, направленную на улучшение качества работы организации, с позиции философии, методологии и набора инструментов совершенствования работы.

#### Вариант 9

Демонстрируя знание теории и практики управления качеством и применяя аналитический инструментальный, используемый в области управления качеством, расскажите об экспертных методах оценки качества продукции, обратив особое внимание вопросам проведения сбора и анализа экспертных мнений.

#### Вариант 10

Демонстрируя умение проводить стратегический анализ макро- и микросреды организации и владение навыками оценки и формирования компетенций и конкурентных преимуществ компании, расскажите о методических подходах к оценке результативности и эффективности СМК, имея в виду, что эффект СМК является по своей природе синергетическим, т.е. эффектом усиления взаимодействия и координации элементов этой системы.

## ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ

### Электронное тестирование

#### Качество как объект управления

##### Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	4
Вес	1

Автором модели всеобщего управления качеством является \_\_\_\_\_ (указать только фамилию)

Фейгенбаум

##### Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	4
Вес	1

Ф. Кросби является автором программы «ноль \_\_\_\_\_»

дефектов

##### Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	4
Вес	1

Контроль \_\_\_\_\_ - это деятельность, включающая проведение измерений, испытаний, экспертизы, оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам

качества	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	4
Тип	1
Вес	1

Первая универсальная система управления качества в СССР - это	
	БИП
	НОРМ
	КАНАРСПИ
	СБТ

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	5
Тип	4
Вес	1

_____ - наука, изучающая измерения, методы и средства обеспечения их единства, а также способы достижения необходимой точности измерений	
Метрология	

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	6
Тип	2
Вес	1

Объекты управления системы менеджмента качества - это	
	продукция
	ключевые процессы
	планово-финансовая деятельность
	отношения с поставщиками и потребителями
	безопасность предприятия

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	7
Тип	4
Вес	1

Процесс установления и применения правил с целью упорядочения в данной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности, для достижения всеобщей максимальной экономии с соблюдением функциональных условий и требований безопасности, называется _____	
стандартизацией	

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	8
Тип	4
Вес	1

Системой организации, вводящей различные материалы и компоненты в процессе производства в то время, когда они необходимы, является система _____	
KANBAN	

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	9
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между названием систем планирования и их содержанием	
MRP	система, рассчитывающая потребности в материалах и предлагающая выдачу заказов по восстановлению запасов исходя из основной спецификации продукта, плана производства
KANBAN	система организации, которая вводит различные материалы и компоненты в процессе производства в то время, когда они необходимы
ROP	система планирования требуемых материалов с учетом излишка складских запасов
JIT	система организации процесса с последующей стадией производства, позволяющая «вытягивать» все необходимое с предыдущей стадии в нужный момент времени

**Задание**

Порядковый номер задания	10
Тип	4
Вес	1

Стандартизация освоенной продукции на основе достигнутого уровня качества представляет собой \_\_\_\_\_ метод

Пассивный

**Задание**

Порядковый номер задания	11
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между методами стандартизации и их содержанием

симплификация	сокращение многообразия продукции до обоснованного с точки зрения удовлетворения потребностей минимума без технических изменений в продукции
пассивный метод	стандартизация освоенной продукции на основе достигнутого уровня качества
типизация	разработка и установление типовых конструктивных или технологических решений, которые содержат общие характеристики
унификация	рациональное сокращение числа разновидностей продукции одинакового функционального назначения для взаимозаменяемости видов продукции в потреблении
агрегирование	компоновка разнообразной номенклатуры путем применения ограниченного числа стандартизованных машин, технических средств, обладающих функциональной и геометрической взаимозаменяемостью

**Задание**

Порядковый номер задания	12
Тип	1
Вес	1

Европейская Ассоциация Свободной Торговли – это

	ISA
	EFTA
	CEN
	ETST

**Задание**

Порядковый номер задания	13
Тип	4
Вес	1

ISO 8402-86 – это словарь \_\_\_\_\_ терминов

**Задание**

Порядковый номер задания	14
Тип	4
Вес	1

На пяти «нулях» в организации производства базируется \_\_\_\_\_ система планирования и увеличения производительности

японская

**Задание**

Порядковый номер задания	15
Тип	1
Вес	1

Первые стандарты ISO серии 9000 были опубликованы в \_\_\_\_\_

	1991 году
	1987 году
	1979 году
	2001 году

**Задание**

Порядковый номер задания	16
Тип	1
Вес	1

Рациональное сокращение числа разновидностей продукции одинакового функционального назначения для взаимозаменяемости видов продукции в потреблении – это	
	типизация
	унификация
	агрегирование
	стандартизация

**Задание**

Порядковый номер задания	17
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между понятиями и определениями	
качественно простой объект	система, которая во всех состояниях работоспособности реализует свое функциональное назначение с одинаковой эффективностью
функциональная подсистема	часть системы, реализующая одну из множества функций системы или определяющая условия возникновения одной из множества аварийных ситуаций
качественно сложный объект	система, которая в различных состояниях работоспособности реализует свое функциональное назначение с различной эффективностью
схема функциональной целостности	специальная форма графического представления структурных моделей устойчивости систем, используемая в технологии автоматизированного структурно-логического моделирования
функция работоспособности системы	математическая модель, в которой с помощью логической функции представляются все состояния системы, в которой реализуется заданный критерий ее функционирования

**МЕТОДОЛОГИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА**

Тип	Группа
Вес	12

**Задание**

Порядковый номер задания	18
Тип	4
Вес	1

_____ - это документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям
Сертификат

**Задание**

Порядковый номер задания	19
Тип	1
Вес	1

Комплекс мероприятий (действий), проводимых с целью подтверждения соответствия продукции заданным требованиям, называется	
	стандартизацией
	квалиметрией
	сертификацией
	унификацией

**Задание**

Порядковый номер задания	20
Тип	4
Вес	1

_____ система сертификации - это система, создаваемая для продукции, на которую в научно-технической документации должны содержаться требования по охране окружающей среды, обеспечению безопасности жизни и здоровья людей
---

Обязательная	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	21
Тип	1
Вес	1

Программы качества утверждаются	
	менеджером по качеству
	генеральным директором
	главным инженером
	исполнителями

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	22
Тип	2
Вес	1

Всеобщий контроль качества включает _____ качества	
	разработку
	подтверждение
	поддержание
	совершенствование
	стимулирование

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	23
Тип	4
Вес	1

Сертификация систем качества может быть обязательной и _____	
добровольной	

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	24
Тип	4
Вес	1

Обязательная _____ в нашей стране вводится законодательными актами РФ для определенной продукции и проводится уполномоченными на то федеральными органами исполнительной власти	
сертификация	

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	25
Тип	4
Вес	1

_____ качества включает в себя обеспечение, контроль, планирование и совершенствование качества	
Менеджмент	

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	26
Тип	1
Вес	1

Нарушение равновесия между позитивными и негативными факторами, согласно теории Левина, есть	
	«движение»
	«размораживание»
	«замораживание»
	«наблюдение»

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	27
Тип	4
Вес	1

Эффективным средством развития торгово-экономических связей страны и продвижения продукции	
--	--

предприятия на внешний и внутренний рынки сбыта является \_\_\_\_\_  
сертификация

**Задание**

Порядковый номер задания	28
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между стилями обучения и категориями людей, соответствующими этим стилям	
категория В	обучающиеся много наблюдают и думают, обучение идет медленно, т.к. обучающиеся наблюдают, действуя методом проб и ошибок, пытаются повторить действия, продемонстрированные им
категория С	концептуальный тип обучения, при котором группа людей обычно не заинтересована в применении на практике своих знаний
категория А	работнику сразу же предоставляется возможность выполнять конкретную работу в соответствии с его предыдущим опытом
категория D	экспериментирование, т.е. люди, относящиеся к этой категории, хотят сразу все попробовать и учатся на своих ошибках

**Задание**

Порядковый номер задания	29
Тип	4
Вес	1

С помощью \_\_\_\_\_ системы качества проводится оценка удовлетворенности потребителей, внутренние аудиты, измерение ключевых процессов и продукции мониторинга

**Задание**

Порядковый номер задания	30
Тип	2
Вес	1

Исикава К. является автором	
	«Справочника по качеству»
	Цикла PDCA
	диаграммы «причины-следствия»
	концепции управления качеством, в котором участвует весь коллектив
	модели Всеобщего управления качеством

**Задание**

Порядковый номер задания	31
Тип	4
Вес	1

Различают следующие виды диаграмм Парето: диаграмма по результатам деятельности и диаграмма по \_\_\_\_\_  
причинам

**Задание**

Порядковый номер задания	32
Тип	2
Вес	1

По получению информации измерения подразделяются на	
	однократные
	прямые
	косвенные
	многократные
	относительные
	абсолютные

**Задание**

Порядковый номер задания	33
Тип	4
Вес	1

Государственная \_\_\_\_\_ служба осуществляет контроль и надзор за выпуском, состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами, соблюдением метрологических правил и норм и т. д.

метрологическая	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	34
Тип	4
Вес	1

Диаграмма, отражающая последовательность действий и решений, необходимых для получения требуемого результата, называется \_\_\_\_\_ диаграммой  
стрелочной

<b>МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b>	
Тип	Группа
Вес	12

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	35
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между видами диаграмм и их сущностью	
диаграмма родства	инструмент, позволяющий выявить основные нарушения процесса путем объединения родственных устных данных
древовидная диаграмма	инструмент, обеспечивающий систематический путь разрешения существенной проблемы, центральной идеи или удовлетворения нужд потребителей, представленных на различных уровнях
диаграмма связей	инструмент, позволяющий выявить логические связи между основной идеей, проблемой или различными данными
диаграмма процесса осуществления программы	инструмент для оценки сроков и целесообразности проведения работ по выполнению программы
стрелочная диаграмма	диаграмма, отражающая последовательность действий и решений, необходимых для получения требуемого результата

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	36
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между инструментами управления качеством и их определениями	
гистограмма	инструмент, позволяющий зрительно оценить закон распределения статистических данных
матрица приоритетов	инструмент для обработки большого количества числовых данных, полученных при построении матричных диаграмм с целью выявления приоритетных данных
полигон	применяется для отображения дискретных изменений значений случайной величины
диаграмма	графическое изображение, наглядно показывающее соотношение каких-либо величин

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	37
Тип	4
Вес	1

Графическое изображение, наглядно показывающее соотношение каких-либо величин, называется \_\_\_\_\_  
диаграммой

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	38
Тип	1
Вес	1

Подписание межправительственной Конвенции об учреждении Международной организации

законодательной метрологии (ММЗ) состоялось в	
	1978 году
	1996 году
	1956 году
	1984 году

**Задание**

Порядковый номер задания	39
Тип	1
Вес	1

Интерпретация результатов экспертного оценивания и принятие дальнейших управляющих решений выполняются

	генеральным директором
	конкретным исполнителем
	руководителем процедуры
	менеджером по качеству

**Задание**

Порядковый номер задания	40
Тип	2
Вес	1

Существуют следующие типы КАН<sub>№</sub>ВАН<sub>№</sub>-карт:

	В-карта
	Р-карта
	С-карта
	F-карта

**Задание**

Порядковый номер задания	41
Тип	2
Вес	1

Характеристики ключевых процессов - это:

	общие характеристики процесса
	характеристики обеспечения процесса ресурсами
	временные характеристики процесса
	статистические характеристики процесса

**Задание**

Порядковый номер задания	42
Тип	2
Вес	1

Показатели, отражающие отношение к свойствам продукции:

	производственные показатели
	показатели надежности
	показатели эстетичности
	показатели технологичности
	экспертные показатели

**Задание**

Порядковый номер задания	43
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между понятиями и определениями

оценка уровня качества продукции	совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми
оценка технического уровня продукции	совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей, характеризующих техническое совершенство оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми



квалиметрия	наука, изучающая теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем)
процесс	совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют входящие элементы в выходящие
метрология	наука, изучающая измерения, методы и средства обеспечения их единства, а также способы достижения необходимой точности измерений

**Задание**

Порядковый номер задания	44
Тип	3
Вес	1

Укажите соответствие между управленческими методиками и их содержанием	
ERP	планирование ресурсов предприятия
MRP	планирование потребности в материалах
CSRP	планирование ресурсов в зависимости от потребностей клиента
MRP 2	планирование производственных ресурсов

**Задание**

Порядковый номер задания	45
Тип	2
Вес	1

По различиям в характере динамики измерения могут быть	
	прямые
	статические
	динамические
	однократные
	косвенные

**Задание**

Порядковый номер задания	46
Тип	2
Вес	1

Все записи вводятся в АСУД системы менеджмента качеством	
	руководством предприятия
	руководителем процедуры
	ответственным лицом по указанию руководителя процедуры
	менеджером по качеству

**Задание**

Порядковый номер задания	47
Тип	4
Вес	1

Элемент статистических методов контроля качества – карты _____, которые были разработаны в 1924 году Шухарта
--

**Задание**

Порядковый номер задания	48
Тип	2
Вес	1

Этапы автоматизированного структурно-логического моделирования:	
	постановка задачи путем построения специальной структурной схемы, определение параметров надежности ее элементов и критериев реализации главных функций
	автоматическое построение с помощью специальных программных средств, расчетных математических моделей
	расчет показателей надежности, анализ, оптимизация, выработка и обоснование проектных решений
	оценка качества смоделированной системы менеджмента качества

**Задание**

Порядковый номер задания	49
Тип	4

Вес	1
Существует простая и _____ схемы потоков	
детальная	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	50
Тип	4
Вес	1
Наука, изучающая измерения, методы и средства обеспечения их единства, а также способы достижения необходимой точности измерений, называется _____	
метрологией	

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1 Рекомендуемая литература**

#### **Нормативные правовые акты**

- 1 О техническом регулировании [Текст] : Федер. закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. - № 52 (ч. 1). - Ст. 5140.
- 2 О защите прав потребителей [Текст] : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1996. - № 3. - Ст. 140.
- 3 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь ГОСТ Р ИСО 9000-2008: Приказ Ростехрегулирования от 18.12.2008 № 470-ст.
- 4 Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения [Текст]: ГОСТ Р 1.12-2004. - М. : ИПК Издательство Стандартов, 2005.
- 5 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9004-2010 [Электронный ресурс] : (<http://www.gost-load.ru/INdex/50/50270.htm>)

#### **Основная литература**

1. Андреева, Н. Н. Управление качеством в АПК : учебное пособие / Н. Н. Андреева. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Квадро, 2021. — 182 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/103145.html>
2. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>

#### **Дополнительная литература**

1. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Байдаков [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76061>
2. Кордонская И.Б. Управление качеством [Электронный ресурс] / И.Б. Кордонская. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75421>

### **8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- <https://businessman.ru/new-upravlenie-kachestvom-usloviya-celi-principy-metody-sut.html>
- [https://studopedia.ru/15\\_12971\\_upravlenie-kachestvom.html?](https://studopedia.ru/15_12971_upravlenie-kachestvom.html?)

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в приложении 8 «Сведения о материально-техническом обеспечении программы высшего образования – программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Программное обеспечение АНО ВО ОУЭП, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.

Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение

для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

*Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):*

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Онлайн тестирование цифровой платформы Роверб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот

Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

*Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):*

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org.Base

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.org.Impress

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org Writer

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО Open Office.org Draw

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.), предназначенное для работы с текстами;

*Современные профессиональные базы данных:*

Реестр профессиональных стандартов <https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>

Российский союз аудиторов <http://www.org-rsa.ru/>

Ассоциация российских банков <https://arb.ru/>

Союз финансистов России <http://sf-rf.ru/>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) –электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>

*Информационно-справочные системы:*

Справочно-правовая система «Гарант»;

Справочно-правовая система «Консультант Плюс».