

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОСТОЧНО - СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И  
МЕНЕДЖМЕНТА»  
(НОУ ВО «ВСИЭМ»)

УТВЕРЖДЕНО

протоколом Ученого советом  
(№ 08-24 от «30» августа 2024 г.)

Председатель Ученого совета  
Ректор \_\_\_\_\_ Л.Н. Цой



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.02 Управление качеством**

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Менеджмент организации
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очно-заочная, заочная

Якутск, 2024

# Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством», включая оценочные материалы

## 1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)

### 1.1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Коды и содержание компетенций
Универсальные	-	-
Общепрофессиональные	-	-
Профессиональные	-	ПК-4 Способен осуществлять тактическое управление процессами организации производства

### 1.2. Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Содержание индикатора компетенции
ПК-4	ПК-4.3	Готовит предложения по определению перспектив развития организации

### 1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)

**Цель изучения дисциплины (модуля)** – формирование у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен

#### знать:

- методологию управления качеством;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла с целью определения перспектив развития организации;
- терминологию управления качеством;
- инструменты, модели и методы формирования, оценки и контроля системы менеджмента качества на предприятии;
- процесс сертификации менеджмента качества предприятия;
- стандарты менеджмента качества;

#### уметь:

- проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения процедуры сертификации продукции и систем управления качеством;
- выявлять существующие в организации проблемы, проверки качества предоставляемых услуг персонала, выпускаемой продукции и пр.;
- проводит аудит системы менеджмента качества;
- планировать развитие системы менеджмента качества на предприятии;

#### владеть:

- навыками планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии;
- навыками планирования мероприятий и работ по устранению возникающих дефектов;

- навыками управления качеством продукции, услуг на предприятии.

## 2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля)

### 2.1. Объем дисциплины (модуля)

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Заочная</i>
<b>Общая трудоемкость:</b> зачетные единицы/часы	4/144		
<b>Контактная работа:</b>	-	40	10
Занятия лекционного типа	-	16	4
Занятия семинарского типа	-	24	6
<b>Консультации</b>	-	0	0
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет с оценкой	-	0	4
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>	-	104	125

*Примечания:* зачет, зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.

### 2.2. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности

### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	1	-	2	-	-	-	10
2.	История развития систем управления качеством	1	-	-	2	-	-	10
3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	2	-	-	2	-	-	12
4.	Механизм управления качеством	2	-	2	-	-	-	13
5.	Планирование процесса управления качеством	2	-	-	2	-	-	13
6.	Принципы менеджмента качества	2	-	-	2	-	-	13
7.	Стандартизация в системе управления качеством	2	-	-	4	-	-	11
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства	2	-	-	4	-	-	11
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	2	-	4	-	-	-	11

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Управление качеством как фактор	1						14

	успеха предприятия в конкурентной борьбе							
2.	История развития систем управления качеством							14
3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	1			1			14
4.	Механизм управления качеством	1		1				9
5.	Планирование процесса управления качеством	1			1			14
6.	Принципы менеджмента качества							15
7.	Стандартизация в системе управления качеством				1			15
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства				1			15
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).				1			15

**Примечания:**

Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа.

**2.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) и видам работ**

**Содержание лекционного курса**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание лекционного курса
1.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	Качество, продукция, уровень качества продукции. Качество продукции как фактор повышения конкурентоспособности предприятия
2.	История развития систем управления качеством	Фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды
3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Показатели качества продукции: назначение; надежность, сохраняемость; эргономичность и эстетичность; технологичность; стандартизация и унификация; патентно-правовые показатели; экологические показатели; безопасность; транспортабельность
4.	Механизм управления качеством	Прогнозирование и планирование технического уровня и качества, регулирование качества продукции, контроль качества продукции, учет и анализ изменений, правовое,

		информационное, материально-техническое, кадровое, организационное, техническое обеспечение, испытание продукции
5.	Планирование процесса управления качеством	Планирование качества продукции, планирование процесса качества. Инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта, диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы (Ишикавы); - инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта), диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов); - инструменты анализа качества (функционально-физический анализ, функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ); - инструменты проектирования качества (развертывание функций качества (QFD), теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов, анализа дефектов и их причин (технический контроль, самопроверка или самоконтроль, ревизия (проверка)
6.	Принципы менеджмента качества	Ориентация организации на потребителя. Роль руководства. Вовлечение сотрудников. Процессный подход. Системный подход к управлению. Постоянное совершенствование. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
7.	Стандартизация в системе управления качеством	Стандартизация, цели, принципы, международная, национальная стандартизация, стандарт
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства	Сертификация, система сертификации. сертификат
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	Аудит, виды аудитов, программа аудита, несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия Действия по реагированию на риски и возможности в СМК

### Содержание занятий семинарского типа

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Тип	Содержание занятий семинарского типа
1.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	ПР	Понятие качества. Эволюция качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2.	История развития систем управления качеством	С	История развития качества. Фаза отбраковки (Генри Эмерсон, Ф. У. Тейлора, Г. Форд). История развития качества. Фаза управления качеством (Уильям Эдвард Демин, Джозеф Джуран, Фил Кросби, Каору Исикава (Ишикава), Генити Тагучи). История развития качества. Фаза менеджмента качества (TQC, TQM). История развития качества. Фаза качества среды (ИСО 14000).
3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	С	Показатели качества продукции.
4.	Механизм управления качеством	ПР	Классификация методов управления качеством.

			<p>Инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта).</p> <p>Инструменты контроля качества (диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы). Инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма). Инструменты управления качеством (матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта).</p> <p>Инструменты управления качеством (диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов). Инструменты анализа качества (функционально-физический анализ).</p> <p>Инструменты проектирования качества (теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов...).</p> <p>Инструменты анализа качества (функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).</p>
5.	Планирование процесса управления качеством	С	Планирование качества как процесс управления качеством. Процессный подход в СМК.
6.	Принципы менеджмента качества	С	Содержание и принципы менеджмента качества.
7.	Стандартизация в системе управления качеством	С	Структура и основное содержание стандартов ISO. Структура и основное содержание ISO 9001-2015. Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства	С	Экономическая сертификация. Сертификация продукции. Понятие и классификация признаков сертификации продукции.
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	ПР	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты). Действия по реагированию на риски и возможности в СМК. Модели оценки системы менеджмента качества.

### Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание самостоятельной работы
1.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	Понятие качества. Эволюция качества.
2.	История развития систем управления качеством	Основные этапы развития качества
3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Показатели качества продукции.
4.	Механизм управления качеством	<p>Инструменты управления качеством (матричная диаграмма, диаграмма Ганта).</p> <p>Инструменты управления качеством (диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов).</p> <p>Инструменты проектирования качества (теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов...).</p> <p>Инструменты анализа качества (функционально-физический анализ).</p>
5.	Планирование процесса управления качеством	Этапы планирования процесса управления качеством

6.	Принципы менеджмента качества	Методологические основы менеджмента качества
7.	Стандартизация в системе управления качеством	Стандартизация продукции в России. Понятие и виды стандартов
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства	Сертификация продукции. Понятие и классификация признаков сертификации продукции.
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	Система оценки деятельности управления качеством. Контроль продукции и работы предприятия (организации) Модель устойчивого развития организации Модели премий за качество. Премия Деминга. Премия Болдриджа. Премия EFQM. Премия правительства РФ за качество. Бенчмаркинг и самооценка деятельности организации. Модель оценки RADAR

### 3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).

#### 3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые темы (разделы)	Наименование оценочного средства
1.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	Устный опрос, эссе, тест, кейсы
2.	История развития систем управления качеством	Устный опрос, эссе, тест
3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Устный опрос, эссе, тест
4.	Механизм управления качеством	Устный опрос, эссе, тест, кейсы
5.	Планирование процесса управления качеством	Устный опрос, эссе, тест
6.	Принципы менеджмента качества	Устный опрос, эссе, тест
7.	Стандартизация в системе управления качеством	Устный опрос, эссе, тест
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства	Устный опрос, эссе, тест
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	Устный опрос, эссе, тест, кейсы

#### 3.1.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля успеваемости

##### Устный опрос

№ п/п	Контролируемые темы (разделы)	Вопросы к опросу
1.	Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе	1. Понятие «качество» 2. Конкурентоспособная система менеджмента качества 2. Структура менеджмента качества 3. Факторы менеджмента качества 4. Функции менеджмента качества 5. Формы менеджмента качества
2.	История развития систем управления качеством	Теории менеджмента качества Этапы развития систем управления качеством: теоретический и практический подходы (российский и зарубежный опыт)

3.	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	Измерители качества Индикаторы качества Качество как категория Методы оценки потребительских ценностей
4.	Механизм управления качеством	Инструменты механизма управления качеством Методы управления менеджментом качества Модели управления менеджментом качества
5.	Планирование процесса управления качеством	Этапы планирования процесса управления качеством Стратегическое и оперативное планирование управления качеством План управления качеством
6.	Принципы менеджмента качества	Принципы и теории менеджмента качества Закономерности менеджмента качества
7.	Стандартизация в системе управления качеством	Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях. История стандартизации (российский и зарубежный опыт)
8.	Сертификация. Нормативная сфера сертификационной деятельности государства	Порядок сертификации системы менеджмента качества предприятия
9.	Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).	Инструменты оценки управления качеством на предприятии Модели и способы оценки управления качеством (российский и зарубежный опыт) Аудиты

### Творческое задание в виде эссе

- 1 Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
- 3 Российская премия в области качества.
- 4 Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
- 5 Особенности управления качеством в Японии.
- 6 Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
- 7 Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
- 8 Управление качеством окружающей среды.
- 9 Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
- 11 Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
- 16 Экологическая сертификация.

### Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)

**Тема (раздел) 1.** Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе

#### Кейс.

Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса «Управление качеством». Перед её решением Вам надо оценить

общее положение системы качества, представить проект улучшения системы менеджмента качества. Структура и содержание: 1. Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества. 2. Описать методы выявления основных проблем, которые ухудшают качество продукции или услуги (Статистические методы, Маркетинговые методы, Экономические методы). 3. Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценке качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению) 4. Выбрать основную концепцию построения системы качества продукции (TQM, ISO или другие варианты). Описать политику по качеству, сформулировать миссию по улучшению качества 5. Определить показатели качества выпускаемой продукции, и параметры её оценки 6. Определить основные и вспомогательные виды процессов, описать их и дать параметры оценки качества процессов 7. Определить показатели деятельности системы качества, способы её оценивания 8. Предложить вариант организационной структуры на основе системы качества 9. Оценить количество затрат на улучшение качества продукции или услуги и общий объем затрат на внедрение системы менеджмента качества 10. Предложить варианты снижения сопротивления негативного восприятия сотрудников нововведению. 11. Предложить программу постоянного улучшения качества для различных подразделений, процессов и системы качества. Объем 10 страниц

**Тема (раздел) 4. Механизм управления качеством**

**Кейс.**

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев - замена неисправных комплектующих, 7 случаев - некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая - перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:

Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества - ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

#### РЕШИТЕ КЕЙС

Инструкцию по работе с кейсом и пример решения кейса вы можете посмотреть [здесь](#).

#### ВОПРОСЫ К КЕЙСУ

- Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
- На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
- Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

**Тема (раздел) 9.** Система оценки деятельности управления качеством. Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).

#### Кейс.

Разрабатываемое медицинское оборудование, в случае успешного завершения проекта, предполагается к закупке в муниципальные больницы в рамках государственного заказа. На данный момент контракт не подписан, и точных требований от министерства не получено. Однако в процессе предварительных обсуждений было выяснено, что новое оборудование должно иметь срок службы не менее 10 лет и быть встраиваемым в существующую инфраструктуру больниц. С другой стороны, не требуется особая простота в использовании, поскольку персонал больниц имеет достаточный уровень профессиональных навыков и может пройти дополнительное обучение, а распространение оборудования вне специализированных учреждений не предполагается. Также оборудование должно будет пройти государственную сертификацию и в работе выдавать «ошибку» не более чем в 1% случаев.

Вопросы:

1. Конкретизируйте параметры качества к разрабатываемому продукту проекта (медицинскому оборудованию нового поколения).
2. Сформулируйте цели по качеству для данного проекта.
3. Целесообразно ли применение метода Дом качества для данного проекта?
4. Каким образом может осуществляться контроль качества при реализации проекта?

#### Тест

1. Вопрос:

Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?

Варианты ответа:

1. закон отрицания;
2. закон перехода количественных изменений в качественные;

3. закон взаимной связи и взаимообусловленности.

2. Вопрос:

Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?

Варианты ответа:

1. мера;
2. количество;
3. качество.

3. Вопрос:

Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта?

Варианты ответа:

1. мера;
2. количество;
3. качество.

4. Вопрос:

Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»?

Варианты ответа:

1. категория;
2. мера;
3. свойство.

5. Вопрос:

Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

Варианты ответа:

1. свойство;
2. категория;
3. качество.

Вопрос:

6. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

Варианты ответа:

1. свойство;
2. категория;
3. качество.

7. Вопрос:

Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»?

Варианты ответа:

1. свойство;
2. категория;
3. качество.

8. Вопрос:

Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

Варианты ответа:

1. качество;

2. конкурентоспособность;
3. полезность.

9.Вопрос:

Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»?

Варианты ответа:

1. конкурентоспособность;
2. качество;
3. полезность.

10.Вопрос:

Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

Варианты ответа:

1. выполнять;
2. удовлетворять;
3. принимать.

11.Вопрос:

Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»?

Варианты ответа:

1. ощущение;
2. модель;
3. восприятие.

12.Вопрос:

Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:

Варианты ответа:

1. полезность;
2. конкурентоспособность;
3. цена.

13.Вопрос:

К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?

Варианты ответа:

1. ориентация на потребителя;
2. ориентация на производство;
3. ориентация на восприятие.

14.Вопрос:

При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»?

Варианты ответа:

1. ориентация на потребителя;
2. ориентация на производство;
3. ценностная ориентация.

15.Вопрос:

При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?

Варианты ответа:

1. ориентация на потребителя;
2. ориентация на продукцию;
3. ориентация на производство.

16. Вопрос:

При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?

Варианты ответа:

1. ориентация на потребителя;
2. ориентация на продукцию;
3. ориентация на производство.

17. Вопрос:

Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совокупности его свойств»?

Варианты ответа:

1. Энгельс;
2. Гегель;
3. Аристотель.

18. Вопрос:

Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции?

Варианты ответа:

1. технологичность;
2. назначение;
3. надежность.

19. Вопрос:

Какая группа показателей качества продукции характеризует свойство, проявляемое в возможности оптимизации затрат ресурсов?

Варианты ответа:

1. технологичности;
2. экономного использования ресурсов;
3. транспортабельности.

20. Вопрос:

Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтная пригодность, долговечность и сохраняемость?

Варианты ответа:

1. технологичность;
2. назначение;
3. надежность.
4. технологичности;
5. экологические;
6. эргономические.

21. Вопрос:

Какое свойство продукции характеризует ее защищенность от химического, радиационного, термического, магнитного и других форм воздействия?

Варианты ответа:

1. технологичность;
2. безопасность;

3. эргономичность.

22.Вопрос:

Какие свойства определяют показатели информационной выразительности, целостности композиции, стабильности товарного вида?

Варианты ответа:

1. эргономичность;
2. эстетичность;
3. технологичность.

23.Вопрос:

Какое свойство определяет группа показателей: вероятность отказа, интенсивность восстановления, среднее время восстановления?

Варианты ответа:

1. долговечность;
2. безотказность;
3. ремонтпригодность.

24.Вопрос:

Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью?

Варианты ответа:

1. математическая модель;
2. модель расхождения;
3. модель структурная.

25.Вопрос:

Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора?

Варианты ответа:

1. контроль;
2. инспекция;
3. аудит.

26.Вопрос:

На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок нескольких характеристик продукции?

Варианты ответа:

1. контроль;
2. инспекция;
3. аудит.

27.Вопрос:

На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?

Варианты ответа:

1. контроль;
2. обеспечение;
3. оперативное управление.

28.Вопрос:

Что понимается под «петлей качества»?

Варианты ответа:

1. цикл Деминга;
2. жизненный цикл продукции;
3. цикл функций менеджмента качества.

29. Вопрос:

Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?

Варианты ответа:

1. ориентация на потребителя;
2. постоянное улучшение качества;
3. системный подход к управлению.

30. Вопрос:

Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?

Варианты ответа:

1. постоянное улучшение качества;
2. ориентация на потребителя;
3. системный подход к управлению.

31. Вопрос:

Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?

Варианты ответа:

1. постоянное улучшение качества;
2. вовлечение персонала;
3. системный подход к управлению.

32. Вопрос:

Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?

Варианты ответа:

1. вовлечение персонала;
2. принятие решений, основанное на фактах;
3. системный подход к управлению.

33. Вопрос:

Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?

Варианты ответа:

1. обеспечение качества;
2. контроль качества;
3. менеджмент качества.

34. Вопрос:

Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям» ?

Варианты ответа:

1. обеспечение качества;
2. управление качеством;
3. контроль качества.

35. Вопрос:

Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?

Варианты ответа:

1. система;

2. процесс;
3. функция.

36. Вопрос:

Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены?»

Варианты ответа:

1. обеспечение качества;
2. управление качеством;
3. планирование качества.

37. Вопрос:

Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству?»

Варианты ответа:

1. планирование качества;
2. управление качеством;
3. улучшение качества.

38. Вопрос:

Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы ЖЦП?»

Варианты ответа:

1. управление качеством;
2. улучшение качества;
3. планирование качества.

39. Вопрос:

Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной?»

Варианты ответа:

1. характеристика качества;
2. требование к качеству;
3. свойство.

40. Вопрос:

Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований?»

Варианты ответа:

1. характеристика качества;
2. требование к качеству;
3. удовлетворенность потребителей.

41. Вопрос:

Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции?»

Варианты ответа:

1. стандарт;
2. требование;
3. договор.

42. Вопрос:

Что понимается как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов?»

Варианты ответа:

1. эффективность;

2. прибыльность;
3. результативность.

43.Вопрос:

Что понимается как «связь между достигнутым результатом и использованием ресурсов»?

Варианты ответа:

1. эффективность;
2. прибыльность;
3. результативность.

44.Вопрос:

Что понимается как «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха ...»?

Варианты ответа:

1. менеджмент качества;
2. обеспечение качества;
3. тотальный менеджмент качества.

45.Вопрос:

Что понимается как «реакция потребителя на качество поставляемых ресурсов»?

Варианты ответа:

1. обратная связь;
2. прямая связь;
3. сильная связь.

46.Вопрос:

Какой формой знания представляется то, что «продукция имеет жизненный цикл, в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов,-...»?

Варианты ответа:

1. принцип;
2. гипотеза;
3. концепция.

47.Вопрос:

В каком документе сформулирована концепция: «продукция имеет жизненный цикл в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов, ...»?

Варианты ответа:

1. ISO 9000-94;
2. ISO 9000-2000;
3. ГОСТ 15467-79.

48.Вопрос:

С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?

Варианты ответа:

1. маркетинг;
2. технологическая подготовка производства;
3. проектирование.

49.Вопрос:

Каким процессом завершается жизненный цикл продукции?

Варианты ответа:

1. хранение и упаковка;
2. утилизация;
3. техническое обслуживание и эксплуатация.

50.Вопрос:

Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий»?

Варианты ответа:

1. контроль качества;
2. испытание;
3. экспертиза.

51.Вопрос:

К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции?»

Варианты ответа:

1. операционный;
2. входной;
3. приемочный.

52.Вопрос:

К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции?»

Варианты ответа:

1. сплошной;
2. инспекционный;
3. выборочный.

53.Вопрос:

К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»?

Варианты ответа:

1. органолептический;
2. регистрационный;
3. измерительный.

54.Вопрос:

С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию?

Варианты ответа:

1. производство;
2. проектирование;
3. подготовка производства.

55.Вопрос:

Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?

Варианты ответа:

1. измерительный;
2. регистрационный;
3. расчетный.

56.Вопрос:

Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?

Варианты ответа:

1. органолептический;
2. измерительный;
3. регистрационный.

57. Вопрос:

Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью?

Варианты ответа:

1. менеджер;
2. эксперт;

58. Вопрос:

К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?

Варианты ответа:

1. обеспечение качества;
2. оперативное управление качеством;
3. статистическое управление качеством.

59. Вопрос:

Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?

Варианты ответа:

1. метод (диаграмма) рассеивания;
2. метод расслоения (стратификация);
3. диаграмма Парето.

60. Вопрос:

Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент представления сгруппированных по частоте попадания в заданный интервал данных, предназначенный для выявления характера разброса значений контролируемого параметра»?

Варианты ответа:

1. метод (диаграмма) рассеивания;
2. диаграмма распределения данных;
3. диаграмма Парето.
4. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований?
5. причинно-следственная диаграмма;
6. контрольная карта;
7. метод Тагучи.

61. Вопрос:

Какие мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям или «плата за сбои в системе» являются источниками затрат на качество?

Варианты ответа:

1. корректирующие;
2. проверочные;

3. по устранению дефектов.

62.Вопрос:

К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество»?

Варианты ответа:

1. корректирующие мероприятия;
2. проверочные мероприятия;
3. мероприятия по устранению дефектов.

63.Вопрос:

К какой группе относятся мероприятия, направленные на «проверку, что все по правилам» и являющиеся источником затрат на качество?

Варианты ответа:

1. корректирующие мероприятия;
2. проверочные мероприятия;
3. мероприятия по устранению дефектов.

64.Вопрос:

К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?

Варианты ответа:

1. сертификация;
2. управление качеством;
3. стандартизация.

65.Вопрос:

Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?

Варианты ответа:

1. стандарт;
2. декларация о соответствии;
3. сертификат.

66.Вопрос:

Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?

Варианты ответа:

1. ISO 9000-2000;
2. EN-45000;
3. ISO-14000.

67.Вопрос:

Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами?

Варианты ответа:

1. ISO 9000-2000;
2. EN-45000;
3. ISO-14000.

68.Вопрос:

Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других

объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?

Варианты ответа:

1. сертификация;
2. управление качеством;
3. стандартизация.

69. Вопрос:

Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?

Варианты ответа:

1. обязательная;
2. добровольная.

70. Вопрос:

Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги?

Варианты ответа:

1. обязательная;
2. добровольная.

### **3.1.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости** **Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

### **Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение), но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования.

### **Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)**

Обучающийся должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи могут решаться устно и/или письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

### **Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

## 3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

### 3.2.1. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Шкала оценивания	Результаты обучения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО	Знает:	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО	Знает:	- обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков, - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности, - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- обучающийся ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- обучающийся в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- обучающийся владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми

		играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности, - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- обучающийся не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	обучающийся не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым «удовлетворительно».

### 3.2.2. Контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации

#### Список вопросов для устных ответов

1. Понятие качества. Эволюция качества.
2. История развития качества. Фаза отбраковки (Генри Эмерсон, Ф. У. Тейлора, Г. Форд).
3. История развития качества. Фаза контроля качества (Уолтер Эндрю Шухарт)
4. История развития качества. Фаза управления качеством (Уильям Эдвард Демин, Джозеф Джуран, Фил Кросби, Каору Исикава (Ишикава), Генити Тагучи).
5. История развития качества. Фаза менеджмента качества (TQC, TQM).
6. История развития качества. Фаза качества среды (ИСО 14000).
7. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
8. Показатели качества продукции.
9. Классификация методов управления качеством.
10. Инструменты контроля качества (гистограмма, диаграмма Парето, контрольная карта).
11. Инструменты контроля качества (диаграмма разброса, стратификация, контрольный листок, диаграмма Исикавы).
12. Инструменты управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма).
13. Инструменты управления качеством (матричная диаграмма, (диаграмма Ганта).
14. Инструменты управления качеством (диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов).
15. Инструменты анализа качества (функционально-физический анализ).
16. Инструменты анализа качества (функционально-стоимостной анализ, анализ причин и последствий отказов (FMEA -анализ).
17. Инструменты проектирования качества (развертывание функций качества (QFD)).
18. Инструменты проектирования качества (теория решения изобретательских задач, бенчмаркинг, метод эвристических приемов...).
19. Сертификация продукции. Понятие и классификация признаков сертификации продукции.
20. Стандартизация продукции в России. Понятие и виды стандартов.
21. Структура и основное содержание стандартов ISO.
22. Структура и основное содержание ISO 9001-2015.
23. Планирование качества как процесс управления качеством.
24. Система менеджмента качества.

- 25.Содержание и принципы менеджмента качества.
- 26.Процессный подход в СМК.
- 27.Система оценки деятельности управления качеством.
- 28.Система внутренних и внешних проверок на предприятии (аудиты).
- 29.Действия по реагированию на риски и возможности в СМК.
- 30.Управление документированной информацией на предприятии с целью повышения качества.
- 31.Контроль продукции и работы предприятия (организации)
- 32.Модель совершенствования на основе стандарта ISO 9004:2009.
- 33.Модель устойчивого развития организации Модели премий за качество.
- 34.Премия Деминга. Премия Болдриджа. Премия EFQM. Премия правительства РФ за качество.
- 35.Бенчмаркинг и самооценка деятельности организации
- 36.Применение инструментов бенчмаркинга и самооценки для диагностики деятельности организации, определения направлений для улучшения.
- 37.Модель оценки RADAR
- 38.Традиционные и прогрессивные методы управления качеством как часть реализации философии T QM в организации
39. Инструменты управления качеством.
- 40.Современные подходы к оценке результативности и эффективности СМК.
- 41.Характеристика основных положений управления качеством
42. Процессный подход в управлении качеством
- 43.Основные этапы развития качества
- 44.Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176
- 45.Экономическая сертификация

### **Тексты проблемно-аналитических и (или) практических учебно-профессиональных задач**

**Задание 1.** Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации. Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика должна: соответствовать стратегическим целям предприятия;

включать требования по постоянному улучшению деятельности;

постоянно анализироваться на пригодность;

быть доведена до сведения всего персонала.

Политика в области качества занимает не более одного печатного листа, подписывается руководителем организации и вывешивается на видное место.

Цель в области качества – то, чего добивается или к чему стремится организация в области качества.

Под миссией понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);

стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);

основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);

ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

Видение – это идеал, мечта, представление о том, каким руководство хотело бы видеть организацию через 5-10-15 лет.

## **Задание 2** Разработка Политики и целей предприятия в области качества

Разработайте Политику в области качества для торгового предприятия, реализующего детские товары.

Методические указания

Прежде чем приступить к выполнению задания, необходимо изучить основные требования, которым должна отвечать Политика в области качества. Согласно п. 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Политика в области качества должна:

- соответствовать целям организации;
- включать обязательство удовлетворять предъявляемые требования и постоянно улучшать эффективность системы менеджмента качества;
- создавать базу для установления и пересмотра целей в области качества;
- доводиться до сотрудников организации и быть понятной им;
- анализировать с целью постоянного поддержания ее пригодности. Кроме этого

Политика в области качества должна представлять собой краткий письменный документ (размещенный на одном листе формата А4), подписанный первым руководителем предприятия, и осуществляться всеми членами предприятия.

Начиная формулировать Политику, следует помнить, что на ее формирование влияют такие факторы, как:

- ситуация на рынке;
- научно-технический прогресс и достижения конкурентов;
- положение внутри предприятия;
- общее состояние экономики;
- наличие инвестиций на развитие предприятий.

Цели в области качества должны учитывать ожидания потребителей, быть измеримыми и достижимыми в течение определенного времени и обладать следующими признаками (п. 5.4.ГОСТ Р ИСО 9001-2015):

- конкретностью;
- измеримостью;
- достижимостью;
- целесообразностью;
- временной ограниченностью;
- вовлеченностью сотрудников.

Основными структурными элементами Политики в области качества являются:

- цели и задачи в области качества, выраженные в конкретных измеримых показателях;
- принципы достижения поставленных целей;
- заявления высшего руководства об обязательствах;
- соответствовать требованиям и ожиданиям потребителей;
- обеспечивать это соответствие и повышать результативность СМК.

Опорными направлениями для формулирования целей могут являться следующие:

- улучшение экономического положения предприятия;
- расширение или завоевание новых рынков сбыта;
- достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих фирм;
- ориентация на удовлетворение требований потребителей определенных отраслей, категорий, регионов;
- освоение изделий, функциональные возможности которых реализуются на новых принципах;

- улучшение важнейших показателей качества продукции;
- снижение уровня дефектности изготавливаемой продукции;
- увеличение сроков гарантии на продукцию;
- развитие сервиса.

Одним из инструментов определения основных целей организации в области качества может быть SWOT-анализ. В качестве принципов (способов, методов) достижения целей могут быть названы 8 принципов менеджмента качества.

Примером обязательств руководства по реализации Политики в области качества могут служить следующие заявления.

- Руководство берет на себя ответственность за реализацию Политики предприятия в области качества.
- Руководство намерено неукоснительно следовать изложенным принципам и призывает к этому весь персонал предприятия.
- Реализация принятых направлений обеспечивается участием всех сотрудников – от генерального директора до рабочего – в работе по повышению качества продукции.
- Основой реализации Политики организации в области качества является ответственность каждого работника за качество своего труда. Нужно помнить, что текст Политики должен быть доступен в понимании всем работникам организации.

**Вариант 1** Разработайте Политику в области качества торгового предприятия, реализующего игрушки.

**Вариант 2** Разработайте Политику в области качества для предприятия, изготавливающего кисломолочные товары.

**Вариант 3** Разработайте политику в области качества предприятия, осуществляющего ремонт бытовой техники.

**Вариант 4** Разработайте политику в области качества предприятия, выпекающего хлеб и хлебобулочные изделия.

### 3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации

#### Процедура оценивания знаний (тест)

Предлагаемое количество заданий	20
Последовательность выборки	Определена по разделам
Критерии оценки	- правильный ответ на вопрос
«5» если	правильно выполнено 90-100% тестовых заданий
«4» если	правильно выполнено 70-89% тестовых заданий
«3» если	правильно выполнено 50-69% тестовых заданий

#### Процедура оценивания знаний (устный ответ)

Предел длительности	10 минут
Предлагаемое количество заданий	2 вопроса
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Случайная
Критерии оценки	- требуемый объем и структура - изложение материала без фактических ошибок - логика изложения - использование соответствующей терминологии - стиль речи и культура речи - подбор примеров их научной литературы и практики
«5» если	требования к ответу выполнены в полном объеме
«4» если	в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов
«3» если	требования выполнены частично – не выдержан объем, есть

	фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминологии
--	---

## Процедура оценивания умений и навыков (решение проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач)

Предлагаемое количество заданий	1
Последовательность выборки	Случайная
Критерии оценки:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделение и понимание проблемы</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения</li> <li>- полнота использования источников</li> <li>- наличие авторской позиции</li> <li>- соответствие ответа поставленному вопросу</li> <li>- использование социального опыта, материалов СМИ, статистических данных</li> <li>- логичность изложения</li> <li>- умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач</li> <li>- умение привести пример</li> <li>- опора на теоретические положения</li> <li>- владение соответствующей терминологией</li> </ul>
«5» если	требования к ответу выполнены в полном объеме
«4» если	в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений
«3» если	требования выполнены частично – пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует научные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью

### 4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

#### 4.1. Электронные учебные издания

1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5.— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ : [сайт]. <https://urait.ru/>
2. Гребенникова, Н. М. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. М. Гребенникова, С. В. Пономарев. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022 — 80 с.— ISBN 978-5-8265-2109-0.— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ : [сайт]. <https://urait.ru/> —

#### 4.2. Электронные образовательные ресурсы

1. Система информационно-правового обеспечения «Гарант» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/>

### 4.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. Система информационно-правового обеспечения «Гарант» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru/>
3. Система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/>
4. Лингвострановедческий словарь Россия – Портал «Образование на русском» - <https://pushkininstitute.ru/> (рекомендуется для иностранных студентов/курсантов)
5. База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>
6. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>

### 4.4. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Лицензионное программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных приложений Microsoft Office.
2. Свободно распространяемое программное обеспечение: свободные пакеты офисных приложений Apache Open Office, LibreOffice.

### 4.5. Оборудование и технические средства обучения

Для реализации дисциплины (модуля) используются учебные аудитории для проведения учебных занятий, которые оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, и помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду НОУ ВО ВСИЭМ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Наименование учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы*	Оснащенность учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы оборудованием и техническими средствами обучения
Учебные аудитории для проведения учебных занятий	Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, оборудованием и техническими средствами обучения (мобильное мультимедийное оборудование).
Помещение для самостоятельной работы	Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду НОУ ВО ВСИЭМ и к ЭБС.

\* Номер конкретной аудитории указан в приказе об аудиторном фонде, расписании учебных занятий и расписании промежуточной аттестации.