Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2026 15:14:04
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа дизайна и искусства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Всеобщее управление качеством»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины *«Всеобщее управление качеством»* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки *27.03.02 «Управление качеством»*, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 869.

Составитель:

К.т. н., доцент Г. В. Радюхина
(ученая степень, ученое звание) (ФИО)

РПД обсуждена на заседании ВШ дизайна и искусства
«_27» _01_ 2025 г., протокол № 7

И.о. ВШ дизайна и искусства к. т. н. М.А.Березова
(уч. степень, уч. звание) (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- получение знаний об истории развития идей в области качества;
- ознакомление с эволюцией мышления в области управления качеством;
- освоение принципов построения основных моделей качества;
- представление о всеобщем управлении качеством;
- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, *направленных на развитие навыков исследовательской деятельности.*

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Формулирует базовые задачи управления качеством в технических системах	**Знает:** Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг); современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) **Умеет:** проводить сравнительный анализ концепций управления качеством; объяснить экономические категории качества и управления им **Владеет:** навыками выполнения обзоров передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством	
ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ИОПК-5.3.Осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества ИОПК-5.4. Решает задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством	**Знает:** Современный российский зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) **Умеет:** вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества **Владеет:** вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством находить организационно-	

		управленческие решения, направленные на улучшение качества	
ОПК-9. Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	ИОПК-9.1. Проводит работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	**Знает:** генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством; сущность основных систем управления качеством **Умеет:** выбирать, систематизировать, обобщать и синтезировать новую информацию; осуществлять поиск различных источников информации для решения стандартных задач профессиональной деятельности **Владеет:** навыками сбора, анализа и обобщения профессиональной информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *обязательной части* Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	**144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**42 / 10**
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / 6
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**75 / 125**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	75 / 125
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**27 / 9**
Промежуточная аттестация	**Экзамен**

Примечание: -/- *соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 1** История развития идей в области качества. *Основное содержание* 1) Изучение становления и развития идей в области качества. 2) Исторические факты появления управления качеством.	1/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1. Этапы эволюции менеджмента качества			2/-		устный опрос
	Самостоятельная работа				5/10	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практической работе
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 2.** Содержание модели «Всеобщего контроля качества» *Основное содержание* 1. Теория А.Фейгенбаума. 2. Этапы модели «Всеобщего контроля качества». 3. Трилогия качества Джурана. **4.** Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				5/10	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 3.** Характеристика этапов эволюции управления качеством *Основное содержание* 1. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века. 2. Этап управления качеством продукции. 3. Обеспечение качества в середине 20 века. 4. Период всеобщего управления качеством.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				5/10	Самостоятельное изучение учебных материалов

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 4.** Место управления качеством в системе общего менеджмента *Основное содержание* 1. Основные направления деятельности общего менеджмента. 2. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента. 3. Организационные принципы Г.Форда. 4. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				6/10	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 5.** Постулаты совершенствования качества Деминга *Основное содержание* 1. Изучение классического подхода к управлению качеством. 2. Философия и концепции Деминга. 3. Сравнение и связь концепции Деминга с «классическим» подходом к управлению качеством.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 2 Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии			4/1		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				6/10	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка отчетов по работам
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9,	**Тема 6.** Принципы управления качеством Д.Джурана. Философия качества Ф.Кросби. *Основное содержание* 1. 10 принципов философии Джозефа Джурана.	1/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-9.1	2. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби. 3. Место философии Джурана и Кросби в современной концепции TQM.					
	Практическая работа № 3. Сравнительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби			4/1		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				5/10	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка отчета по практической работе
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 7.** Японский опыт управления качеством *Основное содержание* 1. Экономическая ситуация в стране после Второй мировой войны. 2. Вклад Э.Деминга в «японское чудо». 3. Идеи К.Исикава по созданию кружков качества. 4. Японская модель иерархии качества. 5. «Семь инструментов» японского управления качеством.	2/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 4. Изучение японского опыта управления качеством			3/1		устный опрос, подготовка сообщения
	Самостоятельная работа				6/10	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка сообщения
ОПК-3,	**Тема 8.** Американский опыт	0,5/-				Лекция-

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	управления качеством *Основное содержание* 1. Проблемы промышленности США вследствие низкого качества в середине 20 века. 2. История развития систем качества в Америке. 3. Анализ американского опыта в области качества.					визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 5. Изучение американского опыта управления качеством			2/-		устный опрос, подготовка сообщения
	Самостоятельная работа				5/7	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка сообщения
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 9.** Европейский опыт управления качеством *Основное содержание* 1. Анализ европейского рынка товаров в конце 20 века. 2. Деятельность специальных ассоциаций и организаций в области управления качеством. 3. Отличительные особенности европейского подхода к решению проблем качества.	0,5/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 6. Изучение европейского опыта управления качеством			2/-		Выполнение практической работы
	Самостоятельная работа				5/8	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 10.** Теория и практика отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики *Основное содержание* 1. Достижения в области качества в советский период. 2. Система организации бездефектного изготовления продукции. 3. Система КАНАРСПИ. 4. Система НОРМ. 5. Система КС УКП.	1/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 7. Изучение российского опыта управления качеством			3/1		устный опрос, подготовка сообщения
	Самостоятельная работа				6/10	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка сообщения
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 11.** Виды деятельности в области качества *Основное содержание* 1. Понятие качества продукции (услуг). 2. Основные направления деятельности по качеству. 3. Цель деятельности по обеспечению качества. 4. Задачи обеспечения качества. 5. Цель деятельности по управлению качеством. 6. Цель деятельности по улучшению качества.	1/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				5/10	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 12.** Суть, цели, задачи и методы Всеобщего управления качеством. Методические средства и элементы TQM *Основное содержание* 1. Суть, цели, задачи TQM. 2. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM. 3. Важнейшие элементы TQM, обеспечивающие успех стратегии качества.	1/0,25				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 8. Концепция Всеобщего управления качеством			4/2		Выполнение практической работы Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				8/10	Самостоятельное изучение учебных материалов.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе тестирование
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-9, ИОПК-9.1	**Тема 13.** Основные принципы реализации Всеобщего управления качеством *Основное содержание* 1. Особенности Всеобщего управления качеством, влияющие на деятельность предприятия. 2. Характеристика восьми принципов TQM.	2/0,25				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/10	Самостоятельное изучение учебных материалов.
	ИТОГО	**18 / 4**	**-**	**24 / 6**	**75 / 125**	

Примечание: *-/- соответственно для очной, заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *проблемное обучение;*
- *разбор конкретных ситуаций;*
- *информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom.*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.

Подготовка рефератов

3. Работу с ресурсами Интернет

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=432109 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05160-9. - Текст : электронный.

2. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 224 с. : ил. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Глоссарий. – URL: https://znanium.ru/read?id=438486 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. – Текст : электронный.

3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 231 с. : ил. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: https://znanium.com/read?id=390077 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-011847-5. - 978-5-16-104308-0. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учеб. для академ. бакалавриата по экон. направлениям и специальностям / С. Г. Васин ; Гос. ун-т упр. - Москва : ЮРАЙТ, 2014. - 404 с. : ил. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3533-2 : 390-83. - Текст : непосредственный.

5. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2023. - 208 с. - URL: https://znanium.ru/read?id=444799 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0228-2. - 978-5-16-105553-3. - Текст : электронный.

6. Коноплев, С. П. Управление качеством : учеб. пособие для вузов по направлению 09.03.03 "Приклад. информатика (по обл.) и др. междисциплинар. специальностям / С. П. Коноплев. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 252 с. : ил., табл. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Глоссарий. - Список сокр. - URL: https://znanium.com/read?id=400290 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003562-8. - 978-5-16110595-5. - Текст : электронный.

7. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - Изд. 4-е, стер. - Документ Reader. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2020. - 178 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Прил. - URL: https://reader.lanbook.com/book/130492 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8114-2921-9. - Текст : электронный.

8. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Документ read. – Москва : Дашков и К, 2017. – 530 с. – Прил. – URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=336613 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

9. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 27.03.02 "Упр. качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. В. Самсонова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 303 с. - (Высшее образование). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=443715 (дата обращения: 25.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105561-8. - Текст : электронный.

10. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. - Документ read. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2020. - 441 с. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: https://znanium.com/read?id=357381 (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16- 009426-7. - 978-5-16-100508-8. - Текст : электронный.

11. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" и направлению "Упр. качеством" / Е. И. Тавер. - Москва : Машиностроение, 2012. - 368 с. : ил. - (Для вузов). - Прил. - ISBN 978-5-94275-666-6 : 816-10. - Текст : непосредственный.

12. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Всеобщее управление качеством" : для студентов направления подгот. 27.03.02 "Упр. качеством" (направленность (профиль) "Упр. качеством в произв.-технол. системах") / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. Д. И. Панюков. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 1,04 МБ, 70 с. : ил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_VUKb_BUKPS_09.07.2018.pdf (дата обращения: 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_VUKb_BUKPS_09.07.2018.pdf

13. Шубенкова, Е. В. Тотальное управление качеством : учеб. пособие для вузов / Е. В. Шубенкова ; под ред. Ю. Г. Одегова; РЭА им. Г. В. Плеханова. - Москва : Экзамен, 2005. - 254 с. : ил. - (Учебное пособие для вузов). - ISBN 5-472-00382-2 : 74-03;74-75. - Текст : непосредственный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 25.02.2025). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 25.02.2025). - Текст : электронный.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 25.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

– компьютерные классы университета;

– библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

– формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

– проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

– взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

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

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

***Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.*

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос по темам лекционных занятий	4	4	16
Выполнение практической работы	4	6	24
Защита практических работ	3	7	21
Подготовка сообщения	3	4	12
Тестирование	3	4	12
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	15	15
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Опыт зарубежных компаний по налаживанию партнерских отношений с поставщиками.
2. Развитие бизнеса в России.
3. Функции руководителей высшего уровня в процессе управления качеством.
4. Современные методы управления качеством.
5. Принципы и алгоритм разработки политики предприятия в области качества. Определите роль руководителей различных уровней управления при разработке политики.
6. Процесс обратной организации работ на предприятии. Сформулируйте функции структурных подразделений, обеспечивающих качество продукции при таком подходе.
7. Основные внутренние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
8. Основные внешние риски, связанные с качеством продукции (услуг).
9. Характеристика нормативных документов, в которых устанавливаются требования к продукции при проектировании и производстве.
10. Развитие систем качества в Японии в середине 20 века.
11. Сравнительный анализ классического подхода к управлению качеством с концепциями Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби Труды Э.Деминга в области управления качеством.
12. Развитие принципов организации на заводах Форда.
13. Теории общего менеджмента Херцберга, Мейо, Маслоу, связанные с человеческим поведением.
14. Зарождение и становление менеджмента качества в разных странах.
15. Международные стандарты ISO серии 9000 и их роль в процессах управления качеством.

8.1.1. Типовые задания для практических работ

1. Обсуждение этапов эволюции управления качеством.
2. Построение схемы развития общего менеджмента и менеджмента качества с 20-х до начала 80-х годов 20 века.
3. Обсуждение системы Ф.У. Тейлора.
4. Построение структуры и процессов управления.
5. Изучение философии и концепции Деминга.

6. Разработка мероприятий по реализации 14 принципов Деминга на предприятии. Изучение концепций управления качеством Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби.
7. Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества.
8. Обсуждение этапов развития систем управления качеством в Японии.
9. Кружки качества – история и современность.
10. Обсуждение этапов развития систем управления качеством в США.
11. Меры по совершенствованию качества на американских предприятиях.
12. Обсуждение европейского подхода к решению проблем качества.
13. Анализ деятельности специальных ассоциаций и организаций в области управления качеством.
14. Анализ уровня качества продукции в США, Японии и Европе, основанные на исследованиях Дж.Джурана.
15. Анализ экономической ситуации в промышленном производстве в России во второй половине 20 века.
16. Развитие идей качества советскими учеными.
17. Характеристика систем качества в России.
18. Обсуждение основных принципов традиционной системы управления качеством.
19. Обсуждение основных принципов Всеобщего управления качеством.
20. Сравнительная характеристика основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
21. Обсуждение значимости элементов TQM для предприятия.

8.1.2. Типовые вопросы для устного опроса

1. Изучение становления и развития идей в области качества.
2. Теория А.Фейгенбаума.
3. Этапы модели «Всеобщего контроля качества».
4. Трилогия качества Джурана.
5. Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.
6. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века.
7. Этап управления качеством продукции.
8. Основные направления деятельности общего менеджмента.
9. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента.
10. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте Философия и концепции Деминга 10 принципов философии Джозефа Джурана.
11. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби.
12. Японский опыт управления качеством.
13. Философия качества Г. Тагути.
14. Философия качества К.Исикава.
15. Американский опыт управления качеством
16. Европейский опыт управления качеством
17. Российский опыт управления качеством.
18. Понятие качества продукции (услуг).
19. Основные направления деятельности по качеству.
20. Цель деятельности по обеспечению качества.
21. Задачи обеспечения качества.
22. Цель деятельности по управлению качеством.
23. Цель деятельности по улучшению качества.
24. Суть, цели, задачи TQM.
25. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
26. Характеристика восьми принципов TQM.
27. Трилогия Джурана.

28. Роль руководства в реализации принципа улучшения качества.
29. Методы оценки системы качества.
30. Тенденции развития TQM.
31. Роль стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000 в решении проблем бизнеса и общества

8.2.3 Типовые тестовые задания

ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности

1 Какой стандарт носит название «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»
-: ИСО 14001
-: ИСО 14004
-: ИСО 14000
2 Серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий – это_____
-: ИСО
-: ТР
-: ГОСТ
3 На основе каких стандартов должно вестись управление процессами продукции, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса
-: ИСО серии 14000
-: ИСО серии 9000
-: ИСО 19011
4 ИСО серии 14000– это_____
-: международные стандарты в области систем экологического менеджмента
-: серия международных стандартов, содержащих термины и определения, основные принципы менеджмента качества
-: международный стандарт, содержащий руководящие указания по аудиту систем менеджмента организаций
5 Кто из персонала осуществляет второй этап жизненного цикла продукции – проектирование и разработка продукции
-: конструкторы и технологи
-: маркетологи и конструкторы
-: конструкторы
6 Наиболее эффективной рабочей моделью качества, способствующей повышению конкурентоспособности, является_____
-: модель TQM
-: модель TMQ
-: модель TQC
7 Умение оперативно управлять качеством продукции в зависимости от меняющихся запросов потребителей при минимальных затратах на обеспечение этого качества способствует_____
-: повышению конкурентоспособности
-: снижению конкурентоспособности
-: нет верного ответа
8 Результат умелого управления качеством продукции при минимальных затратах на её проектирование и производство-это_____
-: прибыль
-: интеграция
-: маркетинг

9 С чего начинается этап производства продукции
-: с закупки необходимых материалов и т.д.
-: с разработки чертежей
-: с изучения рынка
-: все ответы верны
10 Продукция, находящаяся на первом – четвертом этапах в стандартах ИСО серии 9000 определена как:
-: преднамеренная
-: непреднамеренная
-: нет верного ответа
11 Продукция, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса – в стандартах ИСО серии 9000 определена как:
-: непреднамеренная
-: преднамеренная
-: нет верного ответа
12 В каком году был основан Европейский фонд управления качеством
-: в 1988
-: в 1980
-: в 2000
13 Как расшифровывается аббревиатура EFQM
-: Европейский фонд управления качеством
-: Европейская премия по качеству
-: Японская премия качества
14 Как расшифровывается аббревиатура EQA
-: Европейская премия по качеству
-: Европейский фонд управления качеством
-: Японская премия качества
15 В каком году была учреждена Европейская премия по качеству
-: в 1992
-: в 1990
-: в 2000
16 Модель Европейской премии по качеству не включает такой критерий оценки, как:
-: роль собственников фирмы
-: политика и стратегия
-: роль руководства
17 В каком году появилась система Тейлора
-: 1905
-: 1904
-: 1906
-: 1907
18 Кто предложил оценивать качество методом выборочного контроля
-: Додж и Ромиг
-: Джуран
-: Деминг
-: Кросби
19 Какое понятие ввел Шухарт, на основании статистического контроля качества
-: цикл непрерывных технологических изменений
-: стоимость качества
-: концепция управления качеством
20 Кто предложил модель Всеобщего контроля качества
-: Арманд Фейгенбаум
-: Эдвард Деминг
-: Джозеф Джуран
-: Филипп Кросби

21 Какие три аспекта стратегического планирования качества в организации выделены в идее трилогии качества
-: планирование качества, улучшение качества, управление качеством
-: планирование качества, статистический контроль качества, повышение эффективности контроля
-: планирование качества, мотивация рабочих, улучшение качества
22 Кто предложил концепцию бездефектной работы
-: Кросби
-: Джуран
-: Деминг
-: Мейо
23 Какая система была создана в СССР в 50-е годы
-: бездефектного изготовления продукции
-: управление качеством
-: нулевых дефектов
24 Какова основная цель управление качеством производства
-: предупреждение дефектов
-: выявление дефектов
-: поддержание и совершенствование качества
-: постоянное совершенствование качества
25 Какая основная цель обеспечения качества
-: поддержание и совершенствование качества
-: предупреждение дефектов
-: выявление дефектов
-: постоянное совершенствование качества

ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности

26 Как расшифровывается система «НОРМ»
-: научная организация роста моторесурсов
-: научная основная работа моторесурсов
-: направление организации работы моторесурсов
-: надежная организация работы менеджмента
27 Какая система появилась на заводе «Кинелскоп» в Львовской области
-: КС УКП
-: ДЖИТ
-: НОРМ
-: КАНАРСПИ
28 На рубеже каких годов было разработано семейство международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000
-: 1970-1980-х
-: 1940-1950-х
-: 1990-2000-х
-: 1980-1990-х
29 Основные направления деятельности классической школы являются:
-: все ответы верны
-: описание функций управления
-: развитие принципов управления
-: систематизация управления организацией
30 Кем были предложены 14 принципов совершенствования качества для менеджеров
-: Деминг
-: Маслоу
-: Кросби
-: Херцберг

31 Назовите первый постулат Эдвардса Деминга
-: соблюдайте постоянство целей
-: откажитесь от повсеместного контроля
-: устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации
32 Назовите факторы всеобщего управления качеством
-: все ответы верны
-: ориентация на потребителя
-: ориентация на процесс и его результаты
-: непрерывное совершенствование
-: проведение измерений
33 Назовите чьи принципы в первую очередь легли в основу современной концепции управления качеством
-: Деминг
-: Мейо
-: Болдридж
34 На что направлен подход «управление посредством целей»
-: на достижение поставленных целей
-: на руководство компании
-: на конкретность решаемой проблемы
-: на непрерывность управления
35 Как называется подход, основной целью которого является постоянное совершенствование качества
-: управление посредством качества
-управление посредством мероприятий
-: управление посредством целей
36 Кто в 1950 г. внедрил системы комплексного управления качеством на японских предприятиях
-: Э. Деминг
-: Г. Тагути
-: Дж. Джуран
37 Кто предложил «кружки качества»
-: К. Исикава
-: Э. Деминг
-: А. Фейгенбаум
38 Добровольные объединения работников организации различного уровня и разных областей деятельности, собирающихся в свободное от работы время, с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества - это_____
-: кружки качества
-: цех качества
-: группа качества
39 «Кружки качества» действуют на основе принципов
-: все ответы верны
-: добровольности участия
-: регулярности собраний
-: конкретности решаемых проблем
-: выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения
40 «Кружки качества» обеспечивают
-: все ответы верны
-: самообучение членов кружка
-: укрепление связей между сотрудниками фирмы
-: выявление мероприятий по сокращению затрат
-: проведение причинно-следственного анализа
41 Какая система управления качеством ориентирована на предотвращение возможностей допущения дефектов

-: японская
-: европейская
-: американская
42 К чему сводилось управление качеством в американской системе в конце XX века
-: к планированию качества
-: к управлению качества
-: к контролю качества
43 На основе каких стандартов были созданы единые стандарты и подходы к технологическим регламентам
-: ИСО серии 9000
-: ИСО серии 14000
-: ИСО серии 9001
44 Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются
-: все ответы верны
-: законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
-: гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
-: создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и т. д.
45 Постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества – это _____
-: улучшение качества продукции
-: управление качеством продукции
-: обеспечение качества продукции
46 Назовите факторы внутренней среды, оказывающие влияние на уровень качества производимой продукции
-: все ответы верны
-: технологические
-: экономические
-: организационные
-: социальные
47 Пространственная модель качества, в которой каждый виток характеризуется новым, более высоким уровнем качества - это _____
-: спираль качества
-: петля качества
-: триада качества
47 Кто разработал цикл управления качеством «PDCA»
-: Э. Деминг
-: Дж. Джуран
-: К. Исикава
48 Циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством – это _____
-: цикл PDCA
-: петля качества
-: спираль качества
49 Философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству – это _____
-: всеобщее управление качеством
-: контроль качества
-: улучшение качества
50 Назовите цели TQM
-: все ответы верны

-: ориентация предпринимательства на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
-: возведение качества в ранг цели предпринимательства
-: оптимальное использование всех ресурсов организации
51 В каком году концепция TQM сложилась как научно-практический подход к обеспечению качества
-: 1980
-: 1955
-: 2000
52 Принципы TQM - это
-: всестороннее фундаментальное правило руководства и управления процессом, постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех заинтересованных сторон
-: совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
-: признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния
53 В реализации подхода TQM участвуют:
-: все службы и подразделения компании
-: руководство компании
-: служба качества
54 Как называется первый принцип TQM
-: ориентация организации на потребителя
-: взаимовыгодные отношения с поставщиками
-: системный подход к управлению
55 Какие принципы относятся к TQM
-: вовлечение сотрудников
-: лидерство руководителя
-: процессный подход
-: все перечисленные
56 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает в первую очередь как:
-: потребитель
-: владелец процесса
-: поставщик
57 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает во вторую очередь как:
-: владелец процесса
-: потребитель
-: поставщик
58 Основа подхода к всеобщему управлению качеством в организации и включает в себя:
-: все варианта верны
-: договорные обязательства по качеству
-: коммуникации и культуру взаимоотношений
59 Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обусловливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?
-: свойство
-: категория
-: качество.
61 Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?
-: свойство;
-: категория;
-: качество.

62 Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»
-: свойство
-: категория
-: качество.
63 Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?
-: качество;
-: конкурентоспособность;
-: полезность.
64 Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:
-: выполнять
-: удовлетворять
-: принимать
65 Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и … — концепция цивилизованного бизнеса»:
-: полезность
-: конкурентоспособность
-: цена
66 К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?
-: ориентация на потребителя
-: ориентация на производство
-: ориентация на восприятие

ОПК-9. Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией

67 На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?
-: контроль
-: обеспечение
-: оперативное управление
68 Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?
-: постоянное улучшение качества
-: ориентация на потребителя
-: системный подход к управлению
60 Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?
-: обеспечение качества
-: управление качеством
-: контроль качества
70 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?
-: обеспечение качества
-: управление качеством
-: планирование качества
71 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?
-: планирование качества
-: управление качеством
-: улучшение качества
72 Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?

-: характеристика качества
-: требование к качеству
-: свойство
73 Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?
-: ISO 9000-2000
-: EN-45000
-: ISO-14000
74 Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы…
-: помочь организациям увеличить цены на продукцию
-:помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК)
-: помочь организациям повысить квалификацию персонала
75 Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые:
-: 5 лет
-: 3 года
-: 10 лет
76 В каком году были внесены последние изменения в стандарты серии ИСО 9000?
-: 2005
-: 2015
-: 2011
77 Качество это-
-: степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям
-: потребность, которая установлена или является обязательной
-: степень удовлетворенности потребителя
78 ИСО 9000 способствует обеспечению качества при…
-: монтаже и обслуживании продукции
-: проектировании и разработке
-: охране окружающей среды и обеспечении социально-экономических потребностей
79 Кто является высшим органом ИСО?
-: Президент
-: Центральный секретариат
-: Генеральная ассамблея
80 Основная философия TQM базируется на принципе –
-: улучшению всегда есть предел
-: качественный товар «точно в срок»
-: улучшению нет предела
81 Внедрение TQM на предприятии не требует:
-: смены персонала компании
-: мониторинга поставщиков и качества их продукции
-: вовлечения и обучения всего персонала
82 Причина, конкретная движущая сила процесса создания продукции, способная улучшить один или несколько показателей качества продукции - …
-: система управления качеством продукции
-: условие повышения качества продукции
-: фактор повышения качества продукции
83 Для первого этапа развития документированных систем качества характерна система мотивации в виде
-: мотивации к внедрению TQC
-: штрафов
-: мотивация к внедрению TQM
84 Кто сформулировал основные концепции кружков качества
-: Фейгенбаум
-: Исикава

-: Джуран
85 Для второго этапа развития документированных систем качества характерна система обучения персонала в виде
-: тотального обучения TQM, ISO 9000
-: профессионального обучения
-: обучения статистическим методам
86Что является основой системы БИП
-: безубыточное исполнение производства
-: бригадное изготовление продукции
-: бездефектное изготовление продукции
87 Какой процесс не входит в «Триаду качества» Джурана?
-: улучшение
-: выполнение операций
-: планирование
88 Кто впервые ввел понятие «качество»?
-: Фейгенбаум
-: Гегель
-: Аристотель

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности

Перечень вопросов для подготовки экзамену

1. История становления и развития идей в области качества.
2. Теория А.Фейгенбаума.
3. Этапы модели «Всеобщего контроля качества».
4. Трилогия качества Джурана.
5. Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.
6. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века.
7. Этап управления качеством продукции.
8. Основные направления деятельности общего менеджмента.
9. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента.
10. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте
11. Философия и концепции Деминга
12. 10 принципов философии Джозефа Джурана.
13. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби.

Тесты

1 Какой стандарт носит название «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»
-: ИСО 14001
-: ИСО 14004
-: ИСО 14000

2 Серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий – это_____
-: ИСО
-: ТР
-: ГОСТ
3 На основе каких стандартов должно вестись управление процессами продукции, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса
-: ИСО серии 14000
-: ИСО серии 9000
-: ИСО 19011
4 ИСО серии 14000– это_____
-: международные стандарты в области систем экологического менеджмента
-: серия международных стандартов, содержащих термины и определения, основные принципы менеджмента качества
-: международный стандарт, содержащий руководящие указания по аудиту систем менеджмента организаций
5 Кто из персонала осуществляет второй этап жизненного цикла продукции – проектирование и разработка продукции
-: конструкторы и технологи
-: маркетологи и конструкторы
-: конструкторы
6 Наиболее эффективной рабочей моделью качества, способствующей повышению конкурентоспособности, является_____
-: модель TQM
-: модель TMQ
-: модель TQC
7 Умение оперативно управлять качеством продукции в зависимости от меняющихся запросов потребителей при минимальных затратах на обеспечение этого качества способствует_____
-: повышению конкурентоспособности
-: снижению конкурентоспособности
-: нет верного ответа
8 Результат умелого управления качеством продукции при минимальных затратах на её проектирование и производство-это_____
-: прибыль
-: интеграция
-: маркетинг
9 С чего начинается этап производства продукции
-: с закупки необходимых материалов и т.д.
-: с разработки чертежей
-: с изучения рынка
-: все ответы верны
10 Продукция, находящаяся на первом – четвертом этапах в стандартах ИСО серии 9000 определена как:
-: преднамеренная
-: непреднамеренная
-: нет верного ответа
11 Продукция, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса – в стандартах ИСО серии 9000 определена как:
-: непреднамеренная
-: преднамеренная
-: нет верного ответа
12 В каком году был основан Европейский фонд управления качеством
-: в 1988

-: в 1980
-: в 2000
13 Как расшифровывается аббревиатура EFQM
-: Европейский фонд управления качеством
-: Европейская премия по качеству
-: Японская премия качества
14 Как расшифровывается аббревиатура EQA
-: Европейская премия по качеству
-: Европейский фонд управления качеством
-: Японская премия качества
15 В каком году была учреждена Европейская премия по качеству
-: в 1992
-: в 1990
-: в 2000
16 Модель Европейской премии по качеству не включает такой критерий оценки, как:
-: роль собственников фирмы
-: политика и стратегия
-: роль руководства
17 В каком году появилась система Тейлора
-: 1905
-: 1904
-: 1906
-: 1907
18 Кто предложил оценивать качество методом выборочного контроля
-: Додж и Ромиг
-: Джуран
-: Деминг
-: Кросби
19 Какое понятие ввел Шухарт, на основании статистического контроля качества
-: цикл непрерывных технологических изменений
-: стоимость качества
-: концепция управления качеством
20 Кто предложил модель Всеобщего контроля качества
-: Арманд Фейгенбаум
-: Эдвард Деминг
-: Джозеф Джуран
-: Филипп Кросби
21 Какие три аспекта стратегического планирования качества в организации выделены в идее трилогии качества
-: планирование качества, улучшение качества, управление качеством
-: планирование качества, статистический контроль качества, повышение эффективности контроля
-: планирование качества, мотивация рабочих, улучшение качества
22 Кто предложил концепцию бездефектной работы
-: Кросби
-: Джуран
-: Деминг
-: Мейо
23 Какая система была создана в СССР в 50-е годы
-: бездефектного изготовления продукции
-: управление качеством
-: нулевых дефектов
24 Какова основная цель управление качеством производства
-: предупреждение дефектов

-: выявление дефектов
-: поддержание и совершенствование качества
-: постоянное совершенствование качества
25 Какая основная цель обеспечения качества
-: поддержание и совершенствование качества
-: предупреждение дефектов
-: выявление дефектов
-: постоянное совершенствование качества

ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности

Перечень вопросов для подготовки экзамену

1. Японский опыт управления качеством.
2. Философия качества Г. Тагути.
3. Философия качества К.Исикава.
4. Американский опыт управления качеством
5. Европейский опыт управления качеством
6. Российский опыт управления качеством.
7. Понятие качества продукции (услуг).
8. Основные направления деятельности по качеству.
9. Цель деятельности по обеспечению качества.
10. Задачи обеспечения качества.
11. Цель деятельности по управлению качеством.
12. Цель деятельности по улучшению качества.

Тесты

1 Как расшифровывается система «НОРМ»
-: научная организация роста моторесурсов
-: научная основная работа моторесурсов
-: направление организации работы моторесурсов
-: надежная организация работы менеджмента
2 Какая система появилась на заводе «Кинелскоп» в Львовской области
-: КС УКП
-: ДЖИТ
-: НОРМ
-: КАНАРСПИ
3 На рубеже каких годов было разработано семейство международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000
-: 1970-1980-х
-: 1940-1950-х
-: 1990-2000-х
-: 1980-1990-х
4 Основные направления деятельности классической школы являются:
-: все ответы верны
-: описание функций управления
-: развитие принципов управления
-: систематизация управления организацией
5 Кем были предложены 14 принципов совершенствования качества для менеджеров
-: Деминг
-: Маслоу
-: Кросби
-: Херцберг
6 Назовите первый постулат Эдвардса Деминга

-: соблюдайте постоянство целей
-: откажитесь от повсеместного контроля
-: устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации
7 Назовите факторы всеобщего управления качеством
-: все ответы верны
-: ориентация на потребителя
-: ориентация на процесс и его результаты
-: непрерывное совершенствование
-: проведение измерений
8 Назовите чьи принципы в первую очередь легли в основу современной концепции управления качеством
-: Деминг
-: Мейо
-: Болдридж
9 На что направлен подход «управление посредством целей»
-: на достижение поставленных целей
-: на руководство компании
-: на конкретность решаемой проблемы
-: на непрерывность управления
10 Как называется подход, основной целью которого является постоянное совершенствование качества
-: управление посредством качества
-управление посредством мероприятий
-: управление посредством целей
11 Кто в 1950 г. внедрил системы комплексного управления качеством на японских предприятиях
-: Э. Деминг
-: Г. Тагути
-: Дж. Джуран
12 Кто предложил «кружки качества»
-: К. Исикава
-: Э. Деминг
-: А. Фейгенбаум
13 Добровольные объединения работников организации различного уровня и разных областей деятельности, собирающихся в свободное от работы время, с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества - это_____
-: кружки качества
-: цех качества
-: группа качества
14 «Кружки качества» действуют на основе принципов
-: все ответы верны
-: добровольности участия
-: регулярности собраний
-: конкретности решаемых проблем
-: выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения
15 «Кружки качества» обеспечивают
-: все ответы верны
-: самообучение членов кружка
-: укрепление связей между сотрудниками фирмы
-: выявление мероприятий по сокращению затрат
-: проведение причинно-следственного анализа
16 Какая система управления качеством ориентирована на предотвращение возможностей допущения дефектов
-: японская

-: европейская
-: американская
17 К чему сводилось управление качеством в американской системе в конце XX века
-: к планированию качества
-: к управлению качества
-: к контролю качества
18 На основе каких стандартов были созданы единые стандарты и подходы к технологическим регламентам
-: ИСО серии 9000
-: ИСО серии 14000
-: ИСО серии 9001
19 Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются
-: все ответы верны
-: законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
-: гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
-: создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и т. д.
20 Постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества – это
-: улучшение качества продукции
-: управление качеством продукции
-: обеспечение качества продукции
21 Назовите факторы внутренней среды, оказывающие влияние на уровень качества производимой продукции
-: все ответы верны
-: технологические
-: экономические
-: организационные
-: социальные
22Пространственная модель качества, в которой каждый виток характеризуется новым, более высоким уровнем качества - это _____
-: спираль качества
-: петля качества
-: триада качества
23 Кто разработал цикл управления качеством «PDCA»
-: Э. Деминг
-: Дж. Джуран
-: К. Исикава
24 Циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством – это _____
-: цикл PDCA
-: петля качества
-: спираль качества
25 Философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству – это _____
-: всеобщее управление качеством
-: контроль качества
-: улучшение качества
26 Назовите цели TQM
-: все ответы верны
-: ориентация предпринимательства на удовлетворение текущих и потенциальных запросов

потребителей
-: возведение качества в ранг цели предпринимательства
-: оптимальное использование всех ресурсов организации
27 В каком году концепция TQM сложилась как научно-практический подход к обеспечению качества
-: 1980
-: 1955
-: 2000
28 Принципы TQM - это
-: всестороннее фундаментальное правило руководства и управления процессом, постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех заинтересованных сторон
-: совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
-: признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния
29 В реализации подхода TQM участвуют:
-: все службы и подразделения компании
-: руководство компании
-: служба качества
30 Как называется первый принцип TQM
-: ориентация организации на потребителя
-: взаимовыгодные отношения с поставщиками
-: системный подход к управлению
31 Какие принципы относятся к TQM
-: вовлечение сотрудников
-: лидерство руководителя
-: процессный подход
-: все перечисленные
32 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает в первую очередь как:
-: потребитель
-: владелец процесса
-: поставщик
33 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает во вторую очередь как:
-: владелец процесса
-: потребитель
-: поставщик
34 Основа подхода к всеобщему управлению качеством в организации и включает в себя:
-: все варианта верны
-: договорные обязательства по качеству
-: коммуникации и культуру взаимоотношений
35 Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обусловливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?
-: свойство
-: категория
-: качество.
36 Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?
-: свойство;
-: категория;
-: качество.
37 Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»

-: свойство
-: категория
-: качество.
39 Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?
-: качество;
-: конкурентоспособность;
-: полезность.
40 Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:
-: выполнять
-: удовлетворять
-: принимать
41 Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и … — концепция цивилизованного бизнеса»:
-: полезность
-: конкурентоспособность
-: цена
42 К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?
-: ориентация на потребителя
-: ориентация на производство
-: ориентация на восприятие

ОПК-9. Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией

Перечень вопросов для подготовки экзамену

1. Суть, цели, задачи TQM.
2. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
3. Характеристика восьми принципов TQM.
4. Классификация потребителей.
5. Методы изучения ожиданий потребителей.
6. Процессный подход при реализации TQM.
7. Трилогия Джурана.
8. Система улучшения «Кайрио».
9. Система улучшения «Кайзен».
10. Затраты, связанные с плохим качеством.
11. Роль руководства в реализации принципа улучшения качества.

Тесты

1 На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?
-: контроль
-: обеспечение
-: оперативное управление
2 Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?
-: постоянное улучшение качества
-: ориентация на потребителя
-: системный подход к управлению

3 Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?
-: обеспечение качества
-: управление качеством
-: контроль качества
4 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?
-: обеспечение качества
-: управление качеством
-: планирование качества
5 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?
-: планирование качества
-: управление качеством
-: улучшение качества
6 Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?
-: характеристика качества
-: требование к качеству
-: свойство
7 Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?
-: ISO 9000-2000
-: EN-45000
-: ISO-14000
8 Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы…
-: помочь организациям увеличить цены на продукцию
-:помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК)
-: помочь организациям повысить квалификацию персонала
9 Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые:
-: 5 лет
-: 3 года
-: 10 лет
10 В каком году были внесены последние изменения в стандарты серии ИСО 9000?
-: 2005
-: 2015
-: 2011
11 Качество это-
-: степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям
-: потребность, которая установлена или является обязательной
-: степень удовлетворенности потребителя
12 ИСО 9000 способствует обеспечению качества при…
-: монтаже и обслуживании продукции
-: проектировании и разработке
-: охране окружающей среды и обеспечении социально-экономических потребностей
13 Кто является высшим органом ИСО?
-: Президент
-: Центральный секретариат
-: Генеральная ассамблея
14 Основная философия TQM базируется на принципе –
-: улучшению всегда есть предел

-: качественный товар «точно в срок»
-: улучшению нет предела
15 Внедрение TQM на предприятии не требует:
-: смены персонала компании
-: мониторинга поставщиков и качества их продукции
-: вовлечения и обучения всего персонала
16 Причина, конкретная движущая сила процесса создания продукции, способная улучшить один или несколько показателей качества продукции - …
-: система управления качеством продукции
-: условие повышения качества продукции
-: фактор повышения качества продукции
17 Для первого этапа развития документированных систем качества характерна система мотивации в виде
-: мотивации к внедрению TQC
-: штрафов
-: мотивация к внедрению TQM
18 Кто сформулировал основные концепции кружков качества
-: Фейгенбаум
-: Исикава
-: Джуран
19 Для второго этапа развития документированных систем качества характерна система обучения персонала в виде
-: тотального обучения TQM, ISO 9000
-: профессионального обучения
-: обучения статистическим методам
20Что является основой системы БИП
-: безубыточное исполнение производства
-: бригадное изготовление продукции
-: бездефектное изготовление продукции
21 Какой процесс не входит в «Триаду качества» Джурана?
-: улучшение
-: выполнение операций
-: планирование
22 Кто впервые ввел понятие «качество»?
-: Фейгенбаум
-: Гегель
-: Аристотель