Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Лариса Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2026 13:14:04
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 передовых производственных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Эволюция качества»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«Управление качеством»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины *«Эволюция качества»* 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.

Составители:

к.т.н., доцент	Лисова Е.А.
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы передовых производственных технологий (ВШППТ)

30 августа 2024 г. протокол №1

и.о. директора ВШППТ	д.т.н., профессор	В.И. Воловач
	(уч. степень, уч. звание)	(ФИО)

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

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- является формирование у студентов комплекса знаний об основных этапах эволюции управления качеством, а также общепрофессиональных умений и навыков выполнения анализа основных этапов и закономерностей развития систем управления качества;

- 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-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	**Знает:** 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-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	**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 **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**- / 6**
занятия лекционного типа (лекции)	-/2
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	- /4
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**- /98**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	-/ 98
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	**- / 4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для заочной формы 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-5. ИОПК-5.3.	**Тема 1. Основные термины, определения и аспекты управления качеством** Содержание лекции: 1. Эволюция понятия «качество» 2. Многоаспектность качества 3. Качество как объект управления.	- / 0,5				*Отчет по практической работе*
	Практическая работа№ 1. Сущность категории качества и основополагающие понятия управления качеством			- / 1		
	Самостоятельная работа.				-/15	
ОПК-5. ИОПК-5.3.	**Тема 2. Качество в различные исторические эпохи** Содержание лекции: 1. Роль качества в первобытнообщинном строе. Качество в Древнем мире. 2. Качество в Средние века. Качество в эпоху становления европейской рыночной экономики	-/-				*Устный опрос по теме* *Отчет по практической работе*
	Практическая работа № 2. Качество в различные исторические эпохи			-/-		
	Самостоятельная работа				-/15	
ОПК-5. ИОПК-5.3.	**Тема 3. Философия качества Содержание лекции:** 1. Теории потребностей и учение о качестве. 2. Фазы становления основных этапов философии качества. 3. Становление научных основ управления качеством. 4. Принципы и философия «патриархов качества». 5. Эволюция систем управления качеством.	-/-				*Устный опрос по теме* *Отчет по практической работе*
	Практическая работа № 3 Философия патриархов качества			-/-		
	Самостоятельная работа				-/15	
ОПК-8. ИОПК-8.1.	**Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством** Содержание лекции: 1. Организация управления качеством продукции за рубежом. 2. Японский опыт управления качеством. 3. Опыт управления качеством в США. 4. Европейские подходы к управлению качеством. 5. Формы общественного признания достижений в области качества	-/0,5				*Устный опрос по теме* *Отчет по практической работе*
	Практическая работа № 4. Модели управления качеством в зарубежной практике			-/1		
	Самостоятельная работа				-/15	
ОПК-8. ИОПК-8.1.	**Тема 5. Идеология системы международных стандартов**.	-/0,5				*Устный опрос по*

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		
	Содержание лекции: 1. Стандарты ИСО серии 9000 как фактор интернационализации опыта разработки и внедрения систем качества. 2. Эволюция стандартов ИСО серии 9000.					*теме* *Отчет по практической работе*
	Практическая работа №5 Международные стандарты менеджмента качества			-/-		
	Самостоятельная работа				-/10	
ОПК-8. ИОПК-8.1.	**Тема 6. Отечественный опыт управления качеством**. Содержание лекции: 1. Качество в России и в СССР. 2. Развитие отечественных систем, становление системного подхода к управлению качеством продукции в России: Система БИП, Система КАНАРСПИ, Система КС УКП и др.	-/0,5				*Устный опрос по теме* *Отчет по практической работе*
	Практическая работа №6 Отечественный опыт управления качеством			-/2		
	Самостоятельная работа				-/14	
ОПК-8. ИОПК-8.1.	**Тема 7. Совершенствование системы управления качеством** Содержание лекции: 1. Качество жизни как цель менеджмента качества: Философские аспекты качества жизни. 2. Принципы создания системы управления качеством жизни.	-/-				*Устный опрос по теме* *Отчет по практической работе*
	Практическая работа №7 Изучение инновационных технологий в управлении качеством			-/-		
	Самостоятельная работа				-/14	
	ИТОГО	**- / 2**	**- / -**	**- /4**	**-/ 98**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для заочной формы 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: Google-документы.

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 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 практических занятиях

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения 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 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.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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.

2. Решение практических ситуаций и задач

3. Работу с ресурсами Интернет.

4. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий..

5. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

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. 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: 21.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-011847-5. - 978-5-16-104308-0. - Текст : электронный.

2. Герасимов, Б. Н. Управление качеством : учеб. пособие по специальности 38.03.02 "Менеджмент" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. – Документ read. – Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2018. – 304 с. – Прил. – URL: https://znanium.com/read?id=371662 (дата обращения: 26.08.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-9558-0198-8. - 978-5-16-004807-9. – Текст : электронный.

3. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. – Изд. 5-е, стер. – Документ Reader. – Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2024. – 178 с. – Прил. – URL: https://reader.lanbook.com/book/386426 (дата обращения: 15.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-507-47531-5. – Текст : электронный.

4. 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: 23.05.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01078-1. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. 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.

6. Исикава, К. Японские методы управления качеством : [монография] : сокр. пер. с англ. / К. Исикава ; науч. ред. и авт. предисл. А. В. Гличев. - Москва : Экономика, 1988. - 215 с. - 496-00;2-00. - Текст : непосредственный.

7. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством : в 3 т. Т. 1 / под ред. Дж. Джурана ; [пер. с англ.: О. В. Замятиной, Я. А. Лева]. – Москва : Стандарты и качество, 2004. – 207 с. : ил. – (Библиотека Всероссийской организации качества (ВОК)). – ISBN 5-94938-019-3 : 568-00. – Текст : непосредственный.

8. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством : в 3 т. Т. 2 / под ред. Дж. Джурана ; [пер. с англ.: О. В. Замятиной, Я. А. Лева]. – Москва : Стандарты и качество, 2004. – 207 с. : ил. – (Библиотека Всероссийской организации качества (ВОК)). – ISBN 5-94938-017-7 : 568-00. – Текст : непосредственный.

9. Качество в истории цивилизации. Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством : в 3 т. Т. 3 / под ред. Дж. Джурана ; [пер. с англ.: О. В. Замятиной, Я. А. Лева]. – Москва : Стандарты и качество, 2004. – 205 с. : ил. – (Библиотека Всероссийской организации качества (ВОК)). – ISBN 5-94938-020-7 : 568-00. – Текст : непосредственный.

10. 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: 15.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-003562-8. - 978-5-16110595-5. – Текст : электронный.

11. Магер, В. Е. Управление качеством : учеб. пособие для сред. проф. образования по укрупн. группам специальностей 27.02.00 "Упр. в техн. системах", 38.02.00 "Экономика и упр." / В. Е. Магер. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 176 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: https://znanium.com/read?id=399734 (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-109083-1. – Текст : электронный.

12. Салимова, Т. А. История управления качеством : учеб. пособие для вузов / Т. А. Салимова, Н. Ш. Ватолкина. – Москва : КноРус, 2005. – 250 с. : ил. – ISBN 5-85971-054-2 : 86-90. – Текст : непосредственный.

13. Трайнев, В. А. Повышение качества высшего образования и Болонский процесс. Обобщение отечественной и зарубежной практики / В. А. Трайнев, С. С. Мкртчян, А. Я. Савельев. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 390 с. : табл. - Прил. - Крат. слов. терминов. - ISBN 978-5-394-00620-3 : 319-00. - Текст : непосредственный.

14. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ. ред. Н. М. Комарова. – Документ read. – Москва : СОЛОН-Пресс, 2020. – 128 с. – (Библиотека инженера). – Прил. – URL: https://znanium.com/read?id=392280 (дата обращения: 10.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-91359-105-0. – Текст : электронный.

15. Даниленко, И. А. Судоустройство и правоохранительные органы в Российской Федерации в схемах : учеб. пособие / И. А. Даниленко, Н. В. Васильев ; Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА). - 2-е изд, пересмотр. - Документ read. - Москва : Норма [и др.], 2024. - 108 с. - URL: https://znanium.ru/read?id=439056 (дата обращения: 03.07.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00156-289-4. - 978-5-16-111277-4. - Текст : электронный.

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: 14.06.2024). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: http://docs.cntd.ru (дата обращения: 14.06.2024). – Текст электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 14.06.2024). - Текст : электронный.
4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 14.06.2024). - 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
Зачет	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
Выполнение практической работы / Устный опрос по теме	3	25	75
Творческий рейтинг (выступление на конференциях, написание статьи, реферата и т.д.)	1	25	25
Итого по дисциплине			**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

Типовые вопросы для устного опроса

Тема 2. Качество в различные исторические эпохи

1. Как менялось понятие качества от античных времён до настоящего времени?
2. Как в разные эпохи определяли качество, например, Аристотель, Гегель, К. Исикава, Дж. М. Джуран?
3. Как в разные эпохи развивались системы контроля качества, например, на основе цехового разделения труда, ремесленничества, гильдий, марок и независимых инспекций?
4. Как повлияла эпоха Просвещения на систему контроля качества, основанную на государственном принуждении?
5. Как возникновение системы фабричного производства повлияло на контроль качества продукции?
6. Как в разные эпохи возникали средства контроля качества и обеспечения, например, система национальных стандартов, законы, защищающие интересы потребителей?
7. Как повлияли революционные изменения XX века на качество выпускаемой продукции, например, автоматизация и изобретение электронно-вычислительных машин, японская революция качества?

Тема 3. Философия качества

1. Что такое качество с точки зрения философии? Как менялось содержание категории качества на протяжении истории философской мысли?
2. Как в философии Гегеля категория «качество» получает двоякое истолкование?
3. Как философию качества можно рассматривать как комплексную, междисциплинарную область исследований?
4. В чём заключается предмет и объект управления качеством?
5. Как проявляется взаимосвязь теории управления и управления качеством?
6. Почему «мера» выступает как единство категорий качества и количества?
7. В чём особенность современного этапа развития теории управления качеством?
8. Какую роль в формировании качества сыграли такие деятели, как У. Шухарт, Э. Деминг, Д. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби и другие?

Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством

1. В чём особенность японского подхода к управлению качеством**?**
2. Какие инструменты управления качеством существуют в японских системах**?**
3. Как японский подход характеризуется ориентацией на клиента**?**
4. В чём особенность американского подхода к управлению качеством**?**
5. Как американский подход к проблемам качества связан с удовлетворением требований потребителей**?**
6. В чём особенность менеджмента качества в Германии**?**
7. Как в Германии решают вопросы повышения качества на этапе проектирования**?**
8. В чём особенность управления качеством в Швеции**?**

Тема 5. Идеология системы международных стандартов.

1. Что такое стандартизация и для чего она нужна?
2. Какие цели ставит перед собой международная стандартизация?
3. На чём основывается деятельность по международной стандартизации?
4. Какие принципы лежат в основе международной стандартизации?
5. Почему международные стандарты не имеют статуса обязательных для всех стран-участниц?
6. Как международные стандарты помогают потребителям, производителям и поставщикам услуг?

Тема 6. Отечественный опыт управления качеством.

1. Как в России развивались основные элементы управления качеством: контроль, оценка, управление и другие?
2. Какова взаимосвязь управления качеством продукции с обеспечивающими его факторами: роль государства, национальная система стандартизации, гармонизация с международными стандартами и другие?
3. Какие недостатки были у комплексных систем управления качеством в советской промышленности и почему они не позволяли изготавливать конкурентоспособную продукцию?
4. Почему для большинства российских производителей создание системы качества ассоциируется со стандартами ИСО серии 9000?
5. Какие качества необходимы руководителю в России для успешного внедрения систем управления качеством?
6. Почему сфера интересов и компетенции российских специалистов по качеству зачастую ограничивается технической составляющей производства?
7. Почему российские системы управления качеством не были ориентированы на потребителя?

Тема 7. Совершенствование системы управления качеством

1. Почему совершенствование системы качества продукции важно для современных предприятий?
2. Какие недостатки могут быть в системе качества и как их можно ликвидировать?
3. Как система качества должна функционировать, чтобы обеспечивать удовлетворение запросов и ожиданий потребителя?
4. Как система качества призвана обеспечивать управление качеством на всех участках предприятия и участие в этом управлении всех его работников?
5. Какие меры можно предпринять для усиления материальной заинтересованности работников и их ответственности за качество продукции?

6. Как можно усовершенствовать систему качества продукции путём применения способов, о которых рассказали на отраслевых и межотраслевых совещаниях и семинарах по обмену передовым опытом?

7. Какие этапы включает внедрение системы менеджмента качества на предприятии?

8. Какие наиболее распространённые проблемы возникают при внедрении систем менеджмента качества?

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Тема 1. Основные термины, определения и аспекты управления качеством
Практическая работа № 1. Сущность категории качества и основополагающие понятия управления качеством
Цель: Изучить сущность и эволюцию категории качества, познакомиться с основными понятиями современного менеджмента качества
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).
Задание 2. Анализ определений понятия "качество". Для выполнения задания следует использовать материал пособия по данной теме, основную и дополнительную литературу. Результаты анализа представить в табл. 1.1.
Задание 3. Эволюция категории качества. Воспользуйтесь материалами настоящего пособия, основной и дополнительной литературой и заполните следующую таблицу 1.2.
Задание 4. Изучение терминов и определений, относящихся к качеству. Представить в тетради схему взаимосвязи основных понятий, относящихся к качеству. Используя ГОСТ ISO 9000-2015, изучить определения терминов, представленных на рис. 1.1-1.2, представив их определение в тетради.
Задание 5 . Решение ситуационных задач.

Тема 2. Качество в различные исторические эпохи
Практическая работа № 2. Качество в различные исторические эпохи
Цель: Изучить сущность и эволюцию категории качества, познакомиться с основными понятиями современного менеджмента качества
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).
Задание 2 . Решение ситуационных задач.

Тема 3. Философия качества
Практическая работа № 3 Философия патриархов качества
Цель: формирование знаний об основных научных разработках известных ученых в области качества; умений устанавливать взаимосвязь ученого и фазы развития менеджмента качества
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).
Задание 2. Составьте интеллект карту по теме "Выдающиеся "гуру" в области качества и их вклады в управление качеством" (не менее 14 знаменитых деятелей в области управления качеством). Пример интеллект-карты представлен на рис. 3.1.

Задание 3. Игровой практикум «14 принципов Деминга» .
Вниманию студентов предлагается на бумажном носителе 14 принципов Деминга и их графическая иллюстрация. Требуется привести в соответствие иллюстрации и словесное описание принципа. Задание выполняется студентами индивидуально или командами по два человека. Оценивается количество правильно определенных пар.

Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством
Практическая работа № 4. Модели управления качеством в зарубежной практике
Цель: формирование знаний о мировом опыте управления качеством, моделях систем управления качеством в Европе, США, Японии; формирование умений устанавливать взаимосвязь разработки в области качества и исторической предпосылки ее появления, а также умений оценить возможность использования моделей управления качеством в современных условиях
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).
Задание 2. Анализ моделей систем управления качеством. Посетите сайт «Менеджмент качества» http://www.quality.eup.ru. Воспользуйтесь информацией сайта, основной и дополнительной литературой, а также на основе изложенных докладов проанализируйте развитие систем управления качеством и заполните следующую таблицу. Сформулируйте выводы.
Задание 3. Основные отличия японской, американской и европейской школ управления качеством. На основании изложенных докладов проведите сравнительную характеристику зарубежного опыта управления качеством (таблица 4.2). По результатам сделайте выводы.
Задание 4. Выполнить сравнительный анализ пяти премий по качеству в форме таблицы 4.3.

Тема 5. Идеология системы международных стандартов.
Практическая работа №5. Международные стандарты менеджмента качества
Цель: углубление представлений о системах качества; изучение структуры международных стандартов менеджмента качества ИСО 9000; изучение основных положений стандарта ИСО 9001-2015
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).
Задание 2. Ознакомьтесь с содержанием стандартов ИСО 9000:2008 и ИСО 9000:2015. Заполните таблицу 5.1, выполнив сравнительный анализ принципов менеджмента качества, и таблицу 5.2., сравнив их структуру. Сделайте выводы по таблицам.
Задание 3. Определите сущность процессного подхода, опишите модель СМК в соответствии с этим подходом, указав основные требования стандартов ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и ГОСТ Р ИСО 9001:2015 к процессам системы менеджмента качества.
Задание 4. Решение ситуационной задачи.

Тема 6. Отечественный опыт управления качеством.
Практическая работа №6. Отечественный опыт управления качеством
Цель: формирование знаний об отечественном опыте управления качеством.
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).

Задание 2. Анализ отечественных моделей систем управления качеством. На основании изложенных докладов проанализируйте развитие отечественных (советских) систем управления качеством. Результаты представьте в форме сводной таблицы 6.1. Сформулируйте выводы.
Задание 3. Основные отличия российской школы управления качеством (таблица 6.2). По результатам сделайте выводы (с использованием выводов по практическому занятию №3).
Задание 4. Решение ситуационных задач.

Тема 7. Совершенствование системы управления качеством
Практическая работа №7. Изучение инновационных технологий в управлении качеством
Цель: ознакомление с современными направлениями совершенствования менеджмента качества, приобретение навыков сбора, анализа, оформления информации и правильного ее представления
Задачи занятия:
Задание 1. Студент выбирает вопрос занятия для обсуждения и, используя литературные источники, готовит доклад/сообщение/, материал которого докладывает на занятии (устный доклад) или сдается преподавателю на проверку в письменном виде (письменный доклад).
Задание 2. Выполните тест для самооценки «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)».

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

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

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

Перечень вопросов для подготовки к зачёту

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

1. В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество»?
2. До какого периода сохранялось главенство философской концепции качества?
3. Кем и когда была дополнена теория качества Аристотеля?
4. Перечислите известные вам определения сущности категории «качество», данные зарубежными учеными.
5. Назовите основные аспекты качества, которые рассматривали в своих работах русские ученые.
6. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?
7. Стандарты и качество в Древней Греции и Древнем Риме. Империя строителей. Методы и средства измерения древних римлян
8. Развитие контроля качества в горном деле, металлургии и чеканки монет в Чешских землях
9. Качество архитектуры в Средние века. Особая гильдия - франкмасоны. Манускрипт "Региус"
10. Борьба за качество в эпоху Возрождения
11. Качество в эпоху становления европейской рыночной экономики
12. Философия Генри Форда

13. Фредерик Уинслоу Тейлор (Краткая биография;. «Принципы научного менеджмента»; Тейлоризм)
14. Харрингтон Эмерсон (Основные факты биографии; Историческая ценность труда «12 принципов производительности»
15. Философия Уолтера Шухарта (Краткая биография; Контрольные карты Шухарта; Цикл PDCA; Метод шесть сигм)
16. Философия Уильяма Деминга (Краткая биография; Путь к славе; Послание Деминга; Работы Деминга на Западе; Четырнадцать принципов Деминга; План действий; Теория глубинных знаний)
17. Философия Джозефа Джурана (Краткая биография; «Спираль качества»; Определение качества с точки зрения потребителя; Обеспечение качества как обязанность руководителей; Семь принципов для проведения революции качества; Оценка)
18. Философия Филиппа Кросби (Краткая биография; Делать правильно с первого раза; Отсутствие дефектов и День отсутствия дефектов; Четыре абсолюта качества; Процесс профилактики и вакцина качества; Метод «Шесть С»)
19. Философия Каору Исикава (Краткая биография; Контроль над тотальным качеством в Японии; Диаграмма Исикавы; Кружки контроля качества; Контроль над тотальным качеством в сравнении с движением за выпуск бездефектной продукции)
20. Философия Вильфредо Парето (Краткая биография; Теория элит; Закон Парето)
21. Философия Генити Тагути (краткая биграфия; Методология Тагути; Теория Тагути)
22. Философия Арманда Фейгенбаума (Биография Фейгенбаума; Total Quality Control; Классификация затрат; Заслуги и награды Фейгенбаума)
23. Философия Тома Питерса (Краткая биография; Книги Тома Питерса; Восемь признаков совершенных компаний; Принципы, которым следуют несовершенные компании)
24. Философия Сигео Синго (Краткая биография; История появления системы "покэ-ека"; Понятие метода "пока-ека"; Система "пока-ека" - основа бездефектного производства)
25. Философия Талгата Сейфи (Краткая биография; Система КАНАРСПИ)
26. Международная организация по стандартизации (ИСО), ее структура и деятельность
27. История возникновения системы стандартов ИСО 9000.
28. Назначение и роль международных стандартов ИСО 9000.
29. Кто осуществляет разработку международных стандартов ИСО 9000?
30. Какова последовательность разработки стандартов ИСО 9000?
31. Состав и структура международных стандартов ИСО 9000 различных версий
32. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2015года, их назначение, структура и основные отличия от стандартов ИСО предыдущих версий
33. Стадии жизненного цикла продукции согласно МС ИСО серии 9000.
34. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП)
35. Горьковская система КАНАРСПИ - качество, надежность, ресурс с первых изделий
36. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса (НОРМ)
37. "Львовский вариант саратовской системы" - система бездефектного труда (СБТ)
38. Львовская система управления качеством продукции на базе стандартизации (КСУКП)
39. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством
40. Какие сходные аспекты и различия можно выделить при сравнении эволюции западной и российской теорий управления качеством

ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

1. Направления дальнейшего совершенствования менеджмента качества.
2. Экологический менеджмент. Понятие, содержание. Цель разработки стандартов серии 14000
3. Методики и концепции в области качества: «Точно во время» (Just-in-Time), «Бережливое производство» (Lean production), «Кайдзен» и «Кайрио», «Шесть сигм», «Ноль дефектов» (ZD) и пр.
4. Интегрированные системы менеджмента качества.
5. Характеристика отдельных видов систем качества: ХАСП в пищевой промышленности,QS–9000 в автомобильной и пр.
6. Современные методы менеджмента качества: бенчмаркинг, реинжиниринг, CALS –концепция, модели делового совершенства
7. Качество жизни как цель менеджмента качества. Обзор современных концепций качества жизни, индекс развития человеческого потенциала.
8. Модель Фейгенбаума для систем управления качеством;
9. Модель Эттингера-Ситтига для систем управление
10. Система управления качеством Форда-Тейлора
11. Отличия концепции Ф.Тейлора от концепции У.Шухарта
12. Система тотального (всеобщего) контроля качества TQC
13. Практические модели и системы управления качеством в Европе
14. Практические модели и системы управления качеством в США
15. Особенности перехода от контроля качества продукции к управлению качеством
16. Модель системы управления качеством Д.Джурана
17. Постулаты и цикл Э.Деминга
18. Кросби: концепция "Zero Defect"
19. Исикава: комплексное управление качеством по-японски
20. Тагути: "инжиниринг качества"
21. Сравните подходы к управлению Э. Деминга, Дж.Джурана, Ф. Кросби и А.Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.
22. История учреждения и основные критерии Премии Деминга
23. История учреждения и основные критерии Европейской Премии в области качества
24. История учреждения и основные критерии Премии Болдриджа в области качества
25. Как согласуются критерии Российской Премии в области качества с принципами TQM?

Примерный тест для итогового тестирования

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

1. Качество (по стандарту ИСО 9000:2011) – это

– свойство, реально удовлетворяющее потребителей

– совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

– соответствие параметрам, содержащимся в технической документации
– степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям

2. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
– шесть фаз
– пять фаз
– четыре фазы
– три фазы

3. В 70-х гг. XIX в. в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея
– стандартного качества
– идеального качества
– всеобщего качества
– лучшего качества

4. ИСО - это ...
– Аббревиатура Международной организации по стандартизации
– Международная организация по стандартизации и греческое слово, обозначающее "равный"
– Международная организация по сертификации систем качества

5. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились
– в фазе отбраковки
– в фазе контроля качества
– в фазе управления качеством

6. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролёры) появились
– в фазе отбраковки
– в фазе контроля качества
– в фазе управления качеством.

7. В настоящее время в развитых странах приоритетами является
– качество фирмы
– качество производственных процессов
– качество жизни

9. Корни современного менеджмента берут свое начало в 18 веке
– в Англии
– в Японии
– в Китае
– в России

10. В каком году появилась действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000?
– 1987г.
– 1997 г.
– 2000 г.
– 2007 г

11. Развитие в США статистических методов управления качеством стало серьезным толчком развития данного научного направления в ...
– СССР
– Японии
– Франции
– Китае

12. Первое применение научных методов статистического контроля качества было зафиксировано в
– 1924 году

– 1934 году
– 1936 году
– 1948 году

13. Кто первым применил статистический метод управления качеством?

– Г.Тагути
– Г.Ф.Додж
– Э.Пирсон
– Вальтер Э.Шухарт

14. Что стало серьезной причиной активизации разработок статистических методов качества в США во время второй мировой войны?

– Нехватка ресурсов
– Дополнительное финансирование
– Конкуренция с другими странами
– Научный интерес

ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

15. Государственный орган по руководству качеством был учрежден в России в:

-1925 г;
-1926г;
-1930г;
-1955г.

16. Комплексный, системный подход, выразившийся в организации КС УКП на предприятиях, сформировался в нашей стране в:

- 1920-30 гг;
-1940-50 гг;
-1950-60 гг;
- 1970-80 гг.

17.Основными причинами низкой эффективности систем у правления качеством в нашей стране были:

– системные принципы в комплексе не были реализованы;
– формализм при создании и функционировании систем качества;
– отсутствие экономической заинтересованности у предприятий в повышении качества продукции;
– все пер счисленные в пунктах 1-3.

18. Главное в отношении к качеству в Японии заключается в:

– широком внедрении научных разработок в области управления и психологии;
– высокая степень компьютеризации всех операции управления, анализа и контроля за производством;
– максимальное использование возможности человека;
– все перечисленное в пунктах.

19. Основным недостатком системы НОРМ являются:

– охват только этапа изготовления;
– локальньй характер воздействия;
– отсутствие обобщающего критерия повышения качества продукции в количественной форме;
– отсутствие экономических стимулов, заинтересовывающих трудовые коллективы в повышении качества продукции.

20. Метод "гарантированного качества", разработанный японским инженером Г. Тагучи, заключается в:

-распространении методов превентивного контроля на начальные стадии научно-производственного цикла;

-использование формализованных процедур ступенчатого, итеративного повышения качества с участием двух заинтересованных сторон: экспертов, технологов и потребителей;

-жестком, многоэтапном контроле качества поставляемого оборудования;

-обеспечении высокого качества продукции, несмотря на любые непредвиденные отклонения в технологическом процессе.

21. Переход от тотального управления качеством (TQC) к тотальному менеджменту качества (TQM) начался в:

-1960-1970 гг;

-1970-1980 гг;

-1980-1990 гг;

-1990- по настоящее время.

22. Система бездефектного труда (СБТ-1961г) предусматривала:

-учет процента сдачи продукции с первого предъявления;

- ритмичность и культуру производства;

-исключение доводки изделий и технологии в период серийного производства;

-введение конкретного, количественного измеряемого критерия качества.

23. Сущность статистического контроля производственного процесса (СККПП) заключается в:

-математическом обеспечении систем управления качеством продукции;

-оценка отклонений производственного процесса от требований НТД;

-постоянном регулировании производственного оборудования для обеспечения требуемого уровня качества;

-улучшение параметров продукции в зависимости от отклонений в технологическом процессе.

24. Основное требование TQM- рассматривать потребителя как:

-участника процесса создания высококачественного продукта;

-внутреннего участника и внешнего контролера качества;

- источник доходов компании;

- все перечисленное в пунктах

25. Какая группа потребителей не относится к категории «внутренних»:

-служащие компании;

-пользователи результатов бизнеса;

- конечные пользователи продукта компании;

- все перечисленные в пунктах.

26. Фокусировка внимания на процесс означает, что:

-необходимо после получения результатов исправлять ошибки;

-главным фактором является профилактика, а не исправление ошибок;

-каждый процесс должен иметь своего владельца;

-вся деятельность разбивается на отдельные процессы.

27. Специалисты США возлагают большие надежды на совершенствование управления качеством, которое включает:

- постоянное совершенствование процессов и результатов труда во всех подразделениях;

- совершенствование управления фирмой в целом;

- создание отраслевых органов управления качеством продукции;

- активное использование достижений НТП.

28. В число «14 пунктов» Деминга не входит:

- постоянное стремление к повышению качества;

- культивирование системы лидерства, повышение квалификации на рабочих местах;

- хорошее качество изделия закладывается еще на стадии его разработки;

- создание культа потребителя, настойчивая работа по изучению запросов клиентов.

29. Отличительными элементами японского подхода к управлению качеством не являются:

- ориентация на контроль качества процессов, а не качества продукции;

-активное использование человеческого фактора, развитие творческого потенциала сотрудничества;

- создание единого рынка, выработка единых требований и процедур, способных обеспечить эффективный обмен товарами;

- полное закрепление ответственности за качество результатов труда за непосредственным исполнителем.

30. Механизм, основанный на методе Ф.Тейлора (1905г.), решил проблему управления качеством отдельных изделий и их элементов на основе:

-технического нормирования качества;

- контроля за соблюдением норм качества;

- мотивации персонала;

- все ответы верны.