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

«Проектирование систем управления качеством»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2026

Рабочая программа дисциплины «Проектирование систем управления качеством» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки *27.03.02 «Управление качеством»*, утвержденный 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
«_26» _06_ 2026 г., протокол № 6

Директор Высшей школы 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:

- изучение принципов управления качеством;
- формирование знаний студентов в вопросах системного подхода к управлению качеством, а также современных тенденции его развития;
- изучение принципов построения стандартов и общероссийских классификаторов;
- иметь представления об этапах разработки и основных процедурах при разработке систем управления качеством;
- формирование у обучающихся навыков разработки систем управления качеством; классификации, идентификации, моделирования процессов;
- общепрофессиональных компетенций, направленных на развитие навыков документирования процедур системы качества на конкретных предприятиях;
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной 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-4. Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов	ИОПК-4.1. Разрабатывает системы управления качеством на основе математических методов ИОПК-4.2. Осуществляет оценку эффективности систем управления качеством, в т.ч. с применением цифровых технологий	**Знает:** Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг) **Умеет:** Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) **Владеет:** Исследованием результатов российского и международного опыта по разработке и внедрению системы управления качеством (менеджмента качества) для обеспечения конкурентоспособности продукции (работ, услуг) Анализом структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)	
ОПК-11. Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом	ИОПК-11.1. Применяет знания принципов и методов разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг	**Знает:** Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Международные технические регламенты в сфере технического регулирования, стандартизации и управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Методы управления документооборотом организации Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции	

действующих стандартов качества		**Умеет:** Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности **Владеет:** Выполнением работ по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации разработкой предложений по актуализации национальных и международных стандартов и документов в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)	

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 **5 з.е. (180 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**180**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**52/ 12**
занятия лекционного типа (лекции)	24 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28 / 6
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**101 / 159**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	101 / 159
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-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 1. **Качество как объект управления** Основное содержание 1. Составляющие (фазы) менеджмента качества (МК). 2. Составные части МК. 3. Предпосылки внедрения систем менеджмента качества.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1. Менеджмент качества и обеспечение качества – Словарь.			2/-		Выполнение практической работы.
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11,	Тема 2. **Принципы управления качеством** *Основное содержание* 1. Принципы управления качеством и их интерпретация. исходя из положений различных стандартов	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1. Менеджмент качества и обеспечение качества – Словарь.			2/-		Выполнение практической работы.
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2,	Тема 3. **Международные стандарты ИСО серии 9000:2000** *Основное содержание* 1. Ознакомление с современными, наиболее значимыми и общепризнанными стандартами по руководству обеспечения качества. 2. Характеристика элементов модели систем качества версии 2015 года. 3. Описание восьми принципов TQM, положенных в основу стандартов ИСО серии 9000-2000.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11,	Тема 4. **Процессный подход к системе управления качеством продукции** *Основное содержание* 1. Сущность и содержание	2/0,5				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-11.1	процессного подхода. 2. Преимущества процессного подхода. 3. Базовая модель процесса. 4. Интегрированные процессы в организации					
	Практическая работа № 2. «Петля качества»			2/1		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11,	Тема 5. **Моделирование как способ адекватного описания процессов** *Основное содержание* 1. Цель и назначение функциональных моделей. 2. Установление связи IDEF0 с процессным подходом в ИСО 9000. 3. Методика определения, классификация и идентификация процессов.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 3. Международный стандарт ИСО 9001 серии 2000.			2/1		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка отчетов по работам
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2,	Тема 6. **Основные этапы развития систем качества** *Основное содержание* 1. История развития документированных систем качества. 2. Особенности развития систем качества на каждом из пяти этапов.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 3. Международный стандарт ИСО 9001-2000.			2/1		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической

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		
						работе
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка отчета по практической работе
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 7. **Документация системы качества.** *Основное содержание* 1. Требования к объему документирования в системе менеджмента качества; 2. Состав и структура документации по процессам; 3. Иерархия документации системы качества и характеристика документации на каждом ее уровне; 4. Порядок создания и введения в действие документации системы качества.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 8. **Этапы создания и внедрения системы качества** *Основное содержание* 1. Характеристика основных этапов построения системы качества, применимых для использования в любой организации	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 4. Разработка функциональной модели (описания структуры процессов) процессов системы менеджмента качества организации.			4/1		Выполнение практической работы Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 9. **Распределение обязанностей и полномочий в системе качества** *Основное содержание* 1. Требования к построению матрицы распределения ответственности, составлению должностных инструкций. 2. Метод распределения, правила	2/0,5				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		
	издания документа и управление изменениями в Руководстве и СТП по системе качества.					
	Практическая работа № 4. Разработка функциональной модели (описания структуры процессов) процессов системы менеджмента качества организации.			2/1		решение разноуровневых и проблемных задач Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 10. **Непрерывное (постоянное) улучшение системы управления качеством** *Основное содержание* 1. принципом на соответствие требованиям стандарта. 2. Изучение способов постоянного улучшения системы управления качеством. 3. Характеристика системы предложений.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. Требования к составу и содержанию элементов системы качества.			2/-		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе. Сдача реферата
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка реферата
ОПК-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 11. **Организация проектирования системы управления качеством** *Основное содержание* 1. Изучение методов проектирования систем управления качеством. 2. Ознакомление с электронным регламентом административной и служебной деятельности	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	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-4, ИОПК-4.1 ИОПК-4.2, ОПК-11, ИОПК-11.1	Тема 12. **Функционально-стоимостной анализ систем управления** *Основное содержание* 1. Определение сущности функционально-стоимостного анализа (ФСА). 2. Ознакомление с порядком проведения ФСА. 3. Определение и сравнение стоимости функций. 4. Выявление зон наибольшего сосредоточения затрат (сравнительная характеристика вариантов). 1.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 6. Функционально-стоимостной анализ системы управления качеством			6/1		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				13/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
	ИТОГО	**24/6**	**-**	**28/6**	**101 / 159**	

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. 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.

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

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.
2. Решение практических ситуаций и задач

Подготовка рефератов

3. Работу с ресурсами Интернет
4. Подготовку к тестированию по темам курса
5. Подготовку к промежуточной аттестации

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. 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: 29.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. – Текст : электронный.

2. 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: 13.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-011847-5. - 978-5-16-104308-0. – Текст : электронный.

3. Берновский, Ю. Н. Стандарты и качество продукции : учеб.-практ. пособие для вузов по специальности "Стандартизация, метрология и сертификация" / Ю. Н. Берновский. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2018. - 256 с. - URL: https://znanium.com/read?id=370912 (дата обращения: 13.08.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-838-0. - 978-5-16-009433-5. - Текст : электронный.

4. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") и по магистер. прогр. "Упр. качеством и конкурентоспособностью" со специализацией "Упр. качеством пром. продукции" / Г. Н. Зайцев. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2021. - 163 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: https://znanium.ru/read?id=444824 (дата обращения: 21.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-103927-4. - Текст : электронный.

5. 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: 15.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-47531-5. - Текст : электронный.

6. Фаюстов, А. А. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество : учеб. по направлениям подгот. 27.03.05 "Инноватика", 38.03.02 "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / А. А. Фаюстов, П. М. Гуреев, В. Н. Гришин. – Документ read. – Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2020. – 503 с. – Прил. – URL: https://znanium.com/read?id=361661 (дата обращения: 26.08.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-9729-0447-1 : 0-00. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

7. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация : учеб. пособие для вузов по направлению "Технология и конструирование изделий лег. пром-сти" / Б. А. Бузов. - 3-е изд., доп. - Москва : Академия, 2008. - 173 с. - (Высшее профессиональное образование. Легкая промышленность). - ISBN 978-5-7695-4913-7 : 165-00. - Текст : непосредственный.

8. Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предпр. пищ. пром-сти" / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. - 4-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К,

2017. - 212 с. : ил. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=94164 (дата обращения: 05.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01921-0. - Текст : электронный.

9. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Учебник и практикум для прикладного бакалавриата : учеб. для для студентов по экон. направлениям и специальностям / И. М. Лифиц. – 12-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮРАЙТ, 2017. – 314 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-02752-5 : 236-50;253-00;204-27;252-89;333-00. – Текст : непосредственный.

10. 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.

11. Рамперсад, Х. TPS-Lean Six Sigma Новый подход к созданию высокоэффективной компании / Х. Рамперсад, А. Эль-Хомси ; пер. с англ. [под науч. ред. В. Л. Шпера]. - Москва : Стандарты и качество, 2009. - 416 с. : табл. - (Бережливое управление). - Прил. - ISBN 978-5-94938-082-6 : 160-00. - Текст : непосредственный.

12. Ржевская, С. В. Управление качеством. Практикум : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Гор. дело" и по специальности "Экономика и упр. на предприятии" (гор. пром-сть) и "Менеджмент орг." направления подгот. "Менеджмент" / С. В. Ржевская. – Документ read. – Москва : Логос, 2020. – 289 с. – (Новая университетская библиотека). – URL: https://znanium.com/read?id=367672 (дата обращения: 03.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-98704-333-6. – Текст : электронный.

13. 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.

14. TPM в простом и доступном изложении : сб. ассоц. "Япон. ин-т производительного обслуживания" / А. Итикава, И. Такаги, Ю. Такэбэ [и др.] ; пер. с яп. А. Н. Стерляжникова ; под науч. ред. В. Е. Растимешина, Т. М. Куприяновой. - Москва : Стандарты и качество, 2008. - 124 с. : ил. - (Деловое совершенство). - ISBN 978-5-94938-066-6 : 70-00. - Текст : непосредственный.

15. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Современные стандарты по управлению качеством" : для студентов направления подгот. 27.03.02 "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. Г. В. Радюхина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 1,37 МБ, 103 с. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru/. - 0-00. - 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: 03.12.2024). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 03.12.2024). - Текст : электронный.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 03.12.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2024). - 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 03.12.2024). - 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
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
Выполнение практической работы	6	5	30
Защита практических работ	5	6	30
Подготовка реферата	1	12	12
решение разноуровневых и проблемных задач	1	10	10
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	18	18
			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 Заданий для разноуровневых и проблемных задач

Практическая работа № 4. Разработка функциональной модели (описания структуры процессов) процессов системы менеджмента качества организации.

Задание: провести описание конкретного процесса в рамках системы менеджмента качества

Порядок работы:

1 Определить процессы, из которых состоит деятельность организации.

1.1 Выделить деловые процессы в деятельности организации (рисунок 4.1).

Примечание – Объектом описания (определения, классификации и идентификации) с точки зрения системы менеджмента качества является деловой процесс.

1.1.1 Описать внутреннюю иерархическую структуру описываемого делового процесса, которая отражает, из каких процессов состоит деловой процесс, а также то, как процессы связаны в иерархию (отношение «часть-целое»).

1.1.2 Описать входы, управление, ресурсы и выходы для каждого процесса.

1.1.3 Установить и описать взаимодействия (взаимосвязи) между процессами, т.е. связать выходы одних процессов с входами других.

1.1.4 Составить перечень понятий (глоссарий), используемых при описании процессов для унификации восприятия описания процесса всеми заинтересованными сторонами, и дать определения использованным понятиям.

2 Классифицировать процессы.

2.1 Классифицировать входы, управления, ресурсы и выходы процесса.

2.1.1 Классифицировать входы процесса.

2.1.1.1 Определить объекты, подаваемые на входы процесса.

2.1.1.2 Определить, кто является поставщиком объектов, поступающих на входы процесса.

2.1.1.3 Определить категории объектов на входах процесса.

2.1.2 Классифицировать выходы процесса.

2.1.2.1 Определить объекты, получаемые на выходах процесса.

2.1.2.2 Определить потребителей объектов выходов процесса.

2.1.2.3 Определить категории объектов на выходах процесса.

2.1.3 Классифицировать управления процесса.

2.1.3.1 Определить объекты, которые являются носителями управляющих воздействий на процесс.

2.1.3.2 Определить, кто является поставщиком объектов управления (т.е. управляет процессом).

2.1.3.3 Определить категории объектов управления процессом.

2.1.4. Классифицировать объекты, используемые в качестве ресурсов для исполнения процесса.

2.1.4.1. Определить ресурсы процесса.

2.1.4.2. Определить поставщиков ресурсов.

2.1.4.3. Определить категории ресурсов (человеческие ресурсы, рабочая среда, инфраструктура).

2.2. Классифицировать сами процессы.

3. Идентифицировать деловые процессы.

3.1 Идентифицировать процессы с учетом проведенной классификации.

3.2 Идентифицировать объекты, поступающие на входы и получаемые на выходах каждого процесса с учетом проведенной классификации.

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

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Создание подсистемы оценки качества персонала подразделения организации, предприятия.
2. Совершенствование организационной структуры управления качеством в организации (на предприятии).

1. Повышение качества решений менеджеров на основе усиления их ответственности.
2. Совершенствование документационного обеспечения подсистемы управления качеством подразделения (отдела, цеха) в организации (на предприятии).
3. Опыт использования современных методов управления качеством.
4. Проблемы применения международных стандартов ИСО по управлению качеством в отечественных организациях (на предприятиях).
5. Активизация творческой деятельности персонала по повышению эффективности управления качеством.
6. Опыт сертификации продукции и услуг.
7. Совершенствование учета затрат на обеспечение качества.
8. Опыт создания систем качества, удовлетворяющих требованиям международных стандартов Международной организации по стандартизации (ИСО).
9. Отечественный и зарубежный опыт сертификации систем качества.
10. Активизация творческой деятельности управленческих работников предприятии (организации) по совершенствованию управления качеством.
11. Оценка качества управления качеством.
12. Улучшение качества – важнейший фактор конкурентоспособности.
13. Основные отличия бережливого производства от функционального.
14. Принципиальные отличия структурирования функции качества от традиционных методов проектирования изделий.
15. Основные отличия внутреннего бенчмаркинга предприятия от партнерского.
16. Реинжиниринг как способ радикального улучшения структуры проиводства.
17. Показать принципы процессного подхода на примерах (пошив одежды, приготовление супа, удаление зуба, замена колеса автомобиля, приватизация квартиры и т.д.)
18. Показать отличия в методах выбора поставщика комплектующих изделий традиционным способом и с учетом принципа менеджмента качества о взаимовыгодном сотрудничестве.
19. Проанализировать изменения основных требований по улучшению качества в стандартах ИСО 9000 старой и новой версии.
20. Улучшение качества на рабочем месте как первый шаг к всеобщему качеству.
21. Новые подходы к качеству человеческих ресурсов.

8.2.3. Типовые задания для практических работ

Практическая работа № 1. Менеджмент качества и обеспечение качества – Словарь.

Порядок работы:

1. Ознакомиться с содержанием предложенной версией нормативного документа и указать его основную цель;
2. Определить структуру нормативного документа и дать перечень структурных элементов;
3. Кратко описать содержание каждого элемента
4. Привести структурную схему международного стандарта;
5. Ознакомиться с требованиями стандартов системы ГСС по разработке государственных стандартов ГОСТ Р ;
6. Определить разницу в требованиях к разработке государственных и международных стандартов
7. Ознакомиться с содержанием всех структурных элементов «Словаря» и ответить на следующие вопросы:

7.1. Что является целью настоящего международного стандарта;
7.2. Привести требования к документированным процедурам;
7.3. Дать классификацию продукции и указать критерии классификации;
7.4. Перечислить виды документов системы качества, определения которых даны в словаре;
7.5. Описать требования к «Руководству по качеству».

Практическая работа № 2. «Петля качества»

Порядок работы

1. Образовать несколько рабочих групп,
численностью не более 3 человек;
2. Выбрать из предложенного преподавателем списка продукт, производства которого вы собираетесь организовать;
3. Пользуясь петлей качества определить все жизненно важные стадии производства выбранного вами продукта, начиная с маркетинга, заканчивая утилизацией.
4. Разработать схему организационной структуры вашего предприятия.
5. Разработать матрицу распределения функций по «петле качества».

Практическая работа № 3. Международный стандарт ИСО 9001-2000.

Порядок работы

1. Образовать несколько рабочих групп,
численностью не более 3 человек;
2. Выбрать из предложенного преподавателем перечня элементов системы качества («ответственность руководства»), « Менеджмент ресурсов», « Выпуск продукции», «Измерение, анализ, улучшение»);
3. Внимательно изучив требования соответствующих элементов, определить структуру и дать перечень структурных элементов;
4. Ознакомиться с содержанием каждого подэлемента
5. Дайте ответы на следующие вопросы:

- Что означает принцип «подход как к процессу».
- В каких случаях необходимо выполнять требования к системе менеджмента качества.
- Какие процедуры должна организовать организация для внедрения системы менеджмента качества.
- Опишите общие требования к документации.
- Что означает требование: «Документы, необходимые для системы менеджмента качества, должны быть под управлением».
- Какие процедуры должны быть определены при планировании процессов по выпуску продукции.
- Укажите объекты, подлежащие измерению и мониторингу.

- С какой целью организация должна предпринимать корректирующие и предупреждающие действия.

6. В таблице дана интерпретация принципов управления качеством исходя из положений проекта стандарта японской организации по стандартизации TR Q 0005:2003 "Системы менеджмента качества. Руководящие указания по устойчивому развитию". Найдите в международных стандартах ИСО серии 9001:2000 принципы, соответствующие японскому стандарту. Сделайте выводы об их соответствии.

Практическое занятие № 5. Требования к составу и содержанию элементов системы качества.

Порядок работы

1. Образовать несколько рабочих групп, численностью не более 3 человек;
2. Ознакомиться с общими положениями методических указаний;
3. Выбрать из предложенного преподавателем перечня элементов системы качества 2 подэлемента;
4. Внимательно ознакомиться с содержанием выбранных подэлементов;
5. В соответствии с рекомендациями по трансформации общих требований в конкретные разработать чек-листы;
6. Разработать проект инструкции по разработке чек-листа.
7. Ответить на следующие вопросы:

- Каково назначение чек-листа?
- Какой, на ваш взгляд, будет следующий этап после разработки чек-листов?
- Каким требованиям должна отвечать ваша инструкция по структуре и содержанию.

Практическая работа № 6. Функционально-стоимостной анализ системы управления качеством

Порядок работы

1. Расскажите об истории создания метода ФСА.
2. Из каких трех составляющих сформирован метод ФСА?
3. Что такое функциональный анализ? Из каких разделов он состоит?
4. Раскройте процедуру «выявление и определение функций».
5. Назовите правила определения и формулирования функций.
6. Дайте классификацию функций.
7. Что такое функциональное моделирование?
8. Назовите стадии функционального моделирования.
9. объясните понятие «функционально-идеальная модель».
10. Раскройте назначение и дайте краткое содержание понятию «стоимостный анализ».
11. Как определяется относительная значимость функций?
12. Что такое оправданные затраты и как они определяются.

8.2.4. Типовые вопросы для устного опроса

1. Приведите требования к документированным процедурам.
2. Дайте классификацию продукции и укажите критерии классификации.
3. Что такое анализ менеджмента, и какие процедуры он охватывает.
4. Перечислите виды документов системы качества, определения которых даны в словаре.
5. Опишите требования к «Руководству по качеству».
6. Что означает принцип «подход как к процессу».
7. В каких случаях необходимо выполнять требования к системе менеджмента качества.
8. Какие процедуры должна организовать организация для внедрения системы менеджмента качества.
9. Опишите общие требования к документации.

10. Что означает требование: «Документы, необходимые для системы менеджмента качества,
11. должны быть под управлением».
12. Какие процедуры должны быть определены при планировании процессов по выпуску продукции.
13. Укажите объекты, подлежащие измерению и мониторингу.
14. С какой целью организация должна предпринимать корректирующие и предупреждающие действия.
15. Какие способы описания процессов существуют
16. Цель и назначение функциональных моделей.
17. Связь методологических подходов IDEF0 к формализованному представлению процесса с процессным подходом в СТБ ИСО 9000.
18. Что включает в себя определение процесса.
19. Цель и методика классификации деловых процессов.
20. Классификация процессов менеджмента качества.
21. Какие существуют подходы к идентификации процессов;
22. Требования к объему документирования в системе менеджмента качества.
23. Что содержит перечень процессов.
24. Какие составляющие включает описание процесса.
25. Цель применения методики определения, классификации и идентификации процессов.
26. В чем заключается механизм декомпозиции делового процесса.
27. Описание взаимодействий между процессами.
28. Что относится к типовым элементам процесса, описываемого по правилам методологии IDEF0.
29. Какие существуют способы идентификации процессов в рамках IDEF0-модели.
30. Состав документов по процессам в IDEF0-моделях.
31. Правила оформления карты процесса.
32. Правила оформления бланка «Перечень процессов».

8.3. 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 экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки экзамену

ОПК-4. Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов

1. Сущность и значение качества в условиях рыночной экономики.
2. Основные категории и понятия по управлению качеством.
3. Сущность системного управления качеством.
4. Сущность отечественных систем управления качеством труда.
5. Сущность комплексных систем управления качеством.
6. Достоинства и недостатки отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики.
7. Зарубежный опыт управления качеством. Достоинства и недостатки.
8. Международные стандарты по управлению качеством.
9. Современные направления развития управления качеством.
10. Общие методологические положения системного управления качеством.
11. Общесистемные принципы управления качеством.
12. Уровень качества и зависимости его спроса и предложения.

13.Специальные принципы управления качеством.
14.Специальные функции управления качеством и их формирование.
15.Условия и факторы, влияющие на эффективность системного управления качеством.
16.Основные компоненты механизма системного управления качеством.
17.Целевые программы в механизме управления качеством.
18.Классификация методов управления качеством.
19.Сущность и характеристика основных методов управления качеством.
20.Технологические методы управления качеством.
21.Прикладное значение квалиметрии, ее цели и задачи при управлении качеством.
22.Методы оценки уровня качества однородной продукции.

Тесты

1 При разработке системы качества производится
-:набор рабочих инструкций для исполнителей
-:комплексная оценка элементов как единого целого
-:учёт степени соответствия элементов
-:оценка и трактовка каждого её элемента
2 В иерархической пирамиде документов системы качества верхний уровень занимает
-:декларация качества
-:руководство по качеству
-:структура организации производства
-:специфика предприятия
3 Элементы системы качества, охватывающие несколько фаз или подразделений, включают в себя
-:ведение всех записей по качеству
-:хранение, упаковка, транспортировка, отгрузка
-:контроль средств измерений и процедура контроля
-:применение статистических методов
-:всё вышеперечисленное
4 Элементы системы качества, специфичные для определённых этапов (нижний уровень «пирамиды документации»), представляют собой
-:набор записей по качеству
-:набор рабочих инструкций для исполнителей
-:методические документы общего характера
-:сформулированную дирекцией политику предприятия в области качества
5 Цель предприятия, не указанная в стандартах ИСО 9000:
–:регулярная фиксация данных о фактическом качестве и функционировании системы качества
-:прослеживаемость и идентификация продукции и действия по обеспечению качества
-:закрепление лучших традиций и накопленного опыта организации работ в системе качества
-:субъективное предположение правильности выполнения работ в области качества
6 За практическое использование системы качества отвечает
-:мастер ОТК
–:начальник подразделения
-:директор
-:совместно мастер ОТК и специалист лаборатории
7 Количество и объём рабочих инструкций, справочников
-:зависят от типа производства, видов продукции
-:составляются по усмотрению заинтересованных сторон
-:могут быть представлены через объекты управления, цели управления, показатели управления
-:все ответы верны
8 Планирование мероприятий в области качества координирует
-:главный конструктор
-:директор по качеству
-:зам.директора по персоналу

-:отдел качества
9 За эффективность работы системы, выявление аномалий и согласование корректирующих действий отвечает
-:отдел качества
-:главный конструктор
-:директор по качеству
-:зам.директора по персоналу
10 На начальном этапе построения системы качества обычно формируется:
-:«группа по внедрению»
-:комиссия из большого числа специалистов одного подразделения
-:комиссия из начальников подразделений
-:комиссия, включающая в себя мастеров ОТК и специалистов лаборатории
11 Если к разработке системы качества привлекаются консультанты со стороны, то:
-:они не вводятся в рабочую группу
-:их следует ввести в рабочую группу
-:они составляют отдельную структурную единицу
-:консультанты со стороны не привлекаются
12 Второй этап построения системы качества в организации ориентирован на:
-:анализ показателей качества
-:выделение необходимых ресурсов
-:обучение персонала
-:улучшение процессов организации
13 Сроки разработки и внедрения систем качества, основанных на МС ИСО 9000, обычно колеблются (где система качества отсутствует)
-:от двух до четырех лет
-:от трех до пяти лет
-:от года до двух лет
-:в пределах одного года
14 Директор по качеству непосредственно подчиняется
-:отделу обеспечения качества
-:заместителю генерального директора
-:группе инженеров
-:генеральному директору
15 Какой отдел в составе службы качества необходим для контроля за своевременным внесением изменений в действующие стандарты предприятия?
-:отдел стандартизации и сертификации
-:отдел главного метролога
-:отдел обеспечения качества
-:отдел технического контроля
16 Руководитель службы качества (директор по качеству) несёт основные виды ответственности перед организацией:
-:экономическая
-:системная
-:экономическая и системная
-:техническая
-:экономическая, системная, техническая
17 Деятельность службы качества должна регламентироваться
-:Положением о службе качества»
-:Положением о подразделении
-:Должностной инструкцией инженера по качеству
-:ГОСТ Р ИСО 9011
18 Документально зафиксированное распределение обязанностей и полномочий содержится в
-:МС ИСО 9001
-:МС ИСО 9004

-:МС ИСО 9003
-:МС ИСО 9011
19 В чем состоит экономическая ответственность директора по качеству?
-:в том, что служба качества является исполнительным органом по созданию и обеспечению функционирования системы качества
-:в правильном применении инженерной техники и статистических методов контроля качества при осуществлении основных функций системы качества
-:в том, что служба качества своей деятельностью предоставляет потребителю гарантии качества продукции и услуг организации
-:в том, что сотрудники отдела должны заниматься организацией проверок функционирования системы качества и принимать в них участие
20 Функциональная матрица распределения прав, обязанностей и ответственности в управлении качеством заполняется
-:инженером по качеству
-:рабочей группой
-:зам.ген.директора по качеству
-:инженером по менеджменту качества
21 В чем состоит системная ответственность директора по качеству?
-:в том, что служба качества является исполнительным органом по созданию и обеспечению функционирования системы качества
-:в правильном применении инженерной техники и статистических методов контроля качества при осуществлении основных функций системы качества
-:в том, что служба качества своей деятельностью предоставляет потребителю гарантии качества продукции и услуг организации
-:в том, что сотрудники отдела должны заниматься организацией проверок функционирования системы качества и принимать в них участие I:
22 Должностные инструкции разрабатываются на каждую должность и включают, в основном, следующие пункты:
-:общие положения;
-:квалификационные требования;
-:квалификационные обязанности;
-:права и ответственность.
-:всё перечисленное
23 Деятельность работника по обеспечению и выполнению функций, закрепленных за подразделением содержится в разделе:
-:«Квалификационные требования»
-:«Обязанности»
-:«Общие положения»
-:«Права и обязанности»
24 Какая концепция позволяет наиболее полно удовлетворить требования и запросы всех групп заинтересованных лиц, которые имеются у предприятия, выступающего в роли поставщика?
-:FMEA
-:QFD
-:TQM
-:TLM
25 В чем состоит техническая ответственность директора по качеству?
-:в том, что служба качества является исполнительным органом по созданию и обеспечению функционирования системы качества
-:в правильном применении инженерной техники и статистических методов контроля качества при осуществлении основных функций системы качества
-:в том, что служба качества своей деятельностью предоставляет потребителю гарантии качества продукции и услуг организации
-:в том, что сотрудники отдела должны заниматься организацией проверок функционирования системы качества и принимать в них участие

26 Задачи по обучению персонала методам управления качеством и подготовке предложений по стимулированию персонала к выпуску качественной продукции возлагаются на отдел
-:стандартизации и сертификации
-:обеспечения качества
-:по работе с персоналом
-:главного метролога
27 Должностная инструкция разрабатывается
-:руководителем подразделения или по его поручению специалистом по качеству
-:Инженером по стандартизации
-:Группой инженеров
-:Зам.ген.директора по качеству
28 Второе направление совершенствования МК заключается в:
-:внедрении концепции TQM (всеобъемлющего менеджмента качества)
-:дополнении системы качества элементами, расширяющими ее возможности
-:поддержании системы качества в заданном режиме
-:внедрении концепции TQM и поддержании системы качества в заданном режиме
29 Для документирования перечня процессов в IDEF0 методологии используется специальный бланк
-:«Перечень процессов»
-:«Список процессов»
-:«Регламент процесса»
-:«Матрица ответственности»
30 В методологии IDEF0 существуют следующие способы идентификации процессов:
-:Код вершины процесса
-:Ссылочный номер процесса
-:Идентификационный номер специалистов
-:Наименование процесса
31 Утвержденные руководством перечни партий продукции, которые должны быть приобретены к определенным срокам - это
-:информация от поставщиков
-:информация из подразделений
-:информация для поставщиков
-:программы закупок

Перечень вопросов для подготовки экзамену

ОПК-11. Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества

1. Организация и проведение сертификации систем качества.
2. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества.
3. Сущность и порядок организационного проектирования при реализации системного управления качеством.
4. Методические положения предпроектной подготовки систем качества.
5. Стадия проектирования систем качества.
6. Реализация проектных мероприятий по внедрению систем качества.
7. Совершенствование систем качества.
8. Требования к документации систем качества. Состав их документации.
9. Порядок разработки и примерное содержание политики в области качества.
10. Роль кадров и актуальные направления их деятельности по обеспечению управления качеством.
11. Активизация творческой деятельности кадров по обеспечению управления качеством.
12. Состав и характеристика затрат на обеспечение управления качеством.
13. Принципы определения эффективности управления качеством.

14. Цель и назначение функциональных моделей.
15. Связь методологических подходов IDEF0 к формализованному представлению процесса с процессным подходом в СТБ ИСО 9000.
16. Цель и методика классификации деловых процессов.
17. Классификация процессов менеджмента качества.
18. Требования к объему документирования в системе менеджмента качества.
19. Цель применения методики определения, классификации и идентификации процессов.
20. В чем заключается механизм декомпозиции делового процесса.

Тесты

1 Функциональные блоки и интерфейсные дуги представляют собой элементы методологии
-:IDEF 1
-:IDEF 0
-:IDEF 2
-:IDEF 4

2 Первый этап процесса проведения сертификации системы качества **НЕ** включает:
-:Предварительную проверку и оценку системы качества
-:Выдачу сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта
-:Заявку на проведение сертификации системы качества
-:Заключение договора на проведение сертификации системы качества

3 Что **НЕ** относится к информационным данным о качестве продукции?
-:Сведения о рекламациях
-:Потери от брака
-:Результаты ранее проведенной на предприятии сертификации
-:Декларация о соответствии системы качества
-:Испытания продукции

4 Второй этап процесса проведения сертификации системы качества **не** включает:
-:Заключение договора на проведение сертификации системы качества
-:Проведение предварительного совещания по организации на предприятии проверки системы качества
-:Проведение проверки системы качества
-:Составление и рассылку отчета о проведении на предприятии проверки системы качества

5 По результатам первого этапа сертификации орган по сертификации составляет заключение, в котором **не** указывается:
-:Готовность предприятия проведения второго этапа работ по сертификации системы качества
-:Причины нецелесообразности или невозможности проведения работ по второму этапу
-:Ориентировочный срок повторной проверки
-:Целесообразность проведения второго этапа работ

6 При положительном решении сертификат выдается на определенный срок. Обычно этот срок ограничивается:
-:Одним годом
-:Двумя годами
-:Тремя годами
-:Пятью годами

7 Работа по аккредитации **не** включает:
-:Экспертизу документов по аккредитации
-:Аттестацию заявителя
-:Анализ всех материалов по результатам экспертизы и аккредитации
-:Проведение проверки системы качества

8 Что **не** относится к органам аккредитации:
-:Госстандарт России
-:Федеральные органы исполнительной власти
-:Российское общество страхователей

-:Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
9 В каком году были опубликованы известные стандарты ИСО серии 9000:
-:1978
-:1989
-:1991
-:1987
10 Международная конференция по аккредитации испытательных лабораторий ИЛЛК ежегодно проводит конференции для обмена информацией и опытом по вопросам (выберите лишнее):
-:Взаимного признания результатов испытаний
-:Аккредитации лабораторий
-:Оценки качества результатов испытаний
-:Проведения сертификации системы качества
11 ФСА (функционально-стоимостной анализ) – метод (выберите то, что **не** относится):
-:Системного исследования функций
-:Работоспособности различных объектов
-:Затрат на реализацию объектов
-:Сертификации систем качества
12 Развитие теории ФСА нашло широкое применение в отраслях (выберите то, что **не** относится):
-:Машиностроения
-:Металлургии
-:Электротехнической
-:Электронной промышленности
13 В основе метода ФСА лежат данные, которые обеспечивают менеджеров информацией, необходимой для обоснования и принятия управленческих решений при применении метода:
-:«Точно в срок»
-:Всеобщее управление качеством
-:Непрерывное улучшение
-:Реинжиниринг бизнес-процессов
-:Все ответы верны
14 Концепция ФСА позволяет представить управленческую информацию в виде … показателей:
-:Экономических
-:Финансовых
-:Социальных
-:Качественных
15 Основные направления использования ФСА-модели для реорганизации бизнес-процессов - это повышение производительности. Оно включает в себя три этапа. На первом этапе осуществляется:
-:Выявление причины непроизводительных расходов и пути их устранения
-:Мониторинг
-:Ускорение нужных изменений с помощью измерения основных параметров производительности
-:Анализ функций для определения возможностей повышения эффективности их выполнения.
16 К подготовительному этапу ФСА **не** относится:
-:Сбор и изучение информации об интересующих затратах, условиях работы и недостатках системы управления
-:Выбор объекта и определение целей ФСА
-:Подбор и утверждение состава исследовательской группы
-:Обучение специалистов группы основам ФСА
17 Классификация функций ФСА (выберите то, что **не** относится):
-:Главные
-:Дополнительные
-:Основные

-:Вспомогательные
-:Ненужные
18 Эффективное управление проектом описания процесса должно представлять собой процесс, в ходе которого координируется работа (выберите то, что **не** относится):
-:Разработчиков
-:Экспертов
-:Инженеров
-:Тех, кто утверждает окончательную версию документов, содержащих описание процессов или их частей
19 Определение, классификация и идентификация как процесс включает:
-:Сбор информации об исследуемом процессе
-:Документирование информации
-:Представление информации в виде модели
-:Подборку аналогии процесса
20 Определение, классификация и идентификация как процесс включает:
-:Подборку аналогии процесса
-:Документирование информации
-:Классификацию процесса в рамках модели
-:Уточнение модели посредством итеративного рецензирования, принятия и утверждения
21 Определение, классификацию и идентификацию процессов следует начать с подготовительного этапа, который **не** включает:
-:Формулировку цели, точки зрения о представлении будущих моделей процессов и об их предполагаемом использовании в будущем
-:Формирование рабочей группы из числа сотрудников организации и/или привлеченных специалистов
-:Анализ процесса для повышения его эффективности
-:Согласование планов и сроков по проекту среди всех участников, назначение ответственных исполнителей по проекту, а также составление и утверждение сроков и бюджета по проекту
22 Для получения наиболее полной информации о процессе можно использовать различные источники (выберите то, что **не** относится):
-:Обзор документов;
-:Интернет источники;
-:Опрос и анкетирование;
-:Наблюдение за работой сотрудников в подразделениях организации.
23 На этапе документирования полученной информации происходит:
-:Создание моделей процессов
-:Подборка входов процесса
-:Анализ выходов процесса
-:Планирование механизмов
24 Процесс на диаграмме А-0 в IDEF0 представляется:
-:Одним блоком
-:Двумя блоками
-:Четырьмя блоками
-:Несколькими блоками, в зависимости от процесса
25 С помощью дуг на диаграмме А-0 в IDEF0 разработчик фиксирует (выберите то, что **не** относится):
-:Входы
-:Выходы
-:Руководителей подпроцессов
-:Управление
-:Механизмы процесса
26 Для более точного отображения деталей и выяснения “узких мест” на схеме в IDEF0, требующих уточнения, рекомендуется создавать сразу:
-:от 4 до 6 диаграмм

-:от 2 до 4 диаграмм
-:количество не важно
27 По терминологии, принятой в исследовании процессов, IDEF0-модели относятся к классу:
-:Концептуальных
-:Имитационных
-:Математических
-:Экономических
28 IDEF0 модель отвечает на вопрос:
-:что делает организация
-:где происходит деятельность организации
-:все ответы верные