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

«Основы обеспечения качества»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2026

Рабочая программа дисциплины «Основы обеспечения качества» 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

Целью освоения дисциплины является:

- углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения профессиональных задач в области обеспечения качества на всех уровнях производства и реализации продукции.
- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, *направленных на развитие навыков исследовательской деятельности*

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Формулирует базовые задачи управления качеством в технических системах ИОПК-3.3. Формулирует цели совершенствования в профессиональной деятельности	**Знает:** семейство международных стандартов ИСО 9000 и их роль в обеспечении качества Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) основные законодательные и нормативные акты в области качества **Умеет:** использовать нормативные правовые документы по управлению качеством осуществлять контроль эффективности СМК проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества **Владеет:** разработкой и ведением необходимой документации по созданию системы менеджмента качества основными методами и инструментами анализа в области управления качеством продукции	
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:** основы системного подхода к обеспечению качества **Умеет:** формулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации **Владеет:** Исследование применяемых методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (работ, услуг) в организации	
ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством	ИПК-2.1. Анализирует причины, вызывающие снижение качества	**Знает:** механизмы комплексного подхода в обеспечении качества	40.010 Специалист по

продукции (работ, услуг),	продукции (работ, услуг), используя цифровые технологии для сбора и обработки данных	продукции **Умеет:** Систематизировать и анализировать данные по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги) **Владеет:** Сбор данных по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги)	техническому контролю качества продукции 40.062 Специалист по качеству продукции

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

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

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**42/ 12**
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / 6
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**75 / 123**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	74 / 123
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**27/9**
Промежуточная аттестация	**экзамен**

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

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

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

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

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 1. Философский, технико-экономический и юридический подходы к обеспечению качества.** 1. Изучение традиционной концепции контроля. 2. Изучение становления и развития менеджмента качества. 3. Раскрытие взаимоотношений общего менеджмента и менеджмента качества.	2/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				10/17	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 2. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. ИСО 9001. ИСО 9004.** 1. Ознакомление с деятельностью и структурой Международной организации по стандартизации. 2. Ознакомление с деятельностью Международной электротехнической комиссии. 3. Рассмотрение функций и задач Европейской организации качества. 4. Состав, структура и содержание стандартов ИСО 9000. 5. Основные концепции и понятия стандартов ИСО серии 9000. 6. Особенности МС ИСО 9004.	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1. Требования стандарта ИСО 9001			4/1		Устный опрос Выполнение практической работы. Защита отчета
	Самостоятельная работа				11/18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 3. Системы и системный подход к обеспечению качества.** 1. Изучение принципов менеджмента качества. 2. Ознакомление с системным подходом к обеспечению качества.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 2. Мероприятия для подготовки предприятия к производству качественной продукции			4/1		Устный опрос Выполнение практической работы. Защита отчета

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		
	Самостоятельная работа				11/18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 4. Роль процессов в обеспечении качества. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.** 1. Ознакомление с ролью процессов в обеспечении качества. 2. Изучение процессного подхода в системе менеджмента качества.	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 3. Этапы жизненного цикла продукции на примере конкретного предприятия			4/1		Устный опрос Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				11/18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация**.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 4. Четыре аспекта качества и их реализация			4/1		Устный опрос Выполнение практической работы.
	Самостоятельная работа				10/17	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 6. Комплексный подход в обеспечении качества. Механизмы комплексного подхода.** 1. Изучение понятия «Триада качества». 2. Ознакомление с комплексным подходом в обеспечении качества. 3. Изучение механизмов комплексного подхода.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 5. Цели в области качества. Политика в области			4/1		Выполнение 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		
	качества					работы. Защита реферата
	Самостоятельная работа				11/18	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе. Подготовка реферата
ОПК-3, ИОПК-3.1 ИОПК-3.2, ОПК-8, ИОПК-8.1, ПК-2, ИПК-2.1	**Тема 7. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества.** 1. Проектирование структуры СМК. 2. Разработка и внедрение нормативно-технической документации в области качества. 3. Принципы и порядок сертификации СМК.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа №6. Планирование разработки и внедрения СМК			4/1		Выполнение практической работы. Защита отчета
	Самостоятельная работа				**10/17**	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практической работе.
	ИТОГО	**18 / 6**	**-**	**24 / 6**	**74 / 123**	

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: 26.05.2026). - 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: 26.05.2026). - 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: 26.05.2026). - 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: 15.04.2026). - 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: 26.05.2026). - 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: 26.05.2026). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 26.05.2026). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru

(дата обращения 03.09.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 26.05.2026). - 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 26.05.2026). - 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
Реферат (презентация)	1	12	12
Устный опрос по темам лекционных занятий	4	4	16
Выполнение практических работ	6	5	30
Защита практических работ	4	6	24
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	18	18
		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

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

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Структура и деятельность Международной Организации по стандартизации (ИСО).
2. О деятельности Международной Электротехнической комиссии.
3. Европейская организация качества (ЕОК).
4. Преимущества компаний, внедривших систему менеджмента качества и принципы TQM.
5. Особенности системного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса.
6. Особенности процессного подхода в системах менеджмента качества предприятий сервиса.
7. Структура и управление процессами СМК (выбрать из перечня: Закупки, Производство, Управление СМК, Управление персоналом, Управление оборудованием).
8. Сущность, достоинства и недостатки работы в командах по улучшению качества в Западной Европе и США.
9. Особенности системы коммуникаций при внедрении СМК и принципов TQM.
10. Применение циклов SDCA и PDCA при обеспечении и улучшении качества продукции.
11. Государственная метрологическая служба РФ.
12. Роль сертификации в управлении качеством.
13. Особенности процедуры сертификации СМК.
14. Современные системы управления качеством на базе стандартов ИСО 9000.
15. Стандарт ИСО 9004. Особенности применения.
16. Международные системы сертификации систем качества
17. Реализация системного подхода на предприятии сферы услуг.
18. Система TQM и особенности ее применения на предприятии.
19. Инструменты качества, применяемы на стадии маркетинговых исследований.
20. Инструменты качества, применяемы на стадии проектирования продукции.
21. Инструменты качества, применяемы на стадии проектирования производственного процесса.
22. Инструменты качества, применяемы на стадии производства продукции.
23. Инструменты качества, применяемы на стадии хранения продукции.
24. Инструменты качества, применяемы на стадии эксплуатации продукции.
25. Инструменты качества, применяемы на стадии продажи продукции.
26. Принципы формирования Политики в области качества.

27. Принципы формирования целей в области качества на промышленном предприятии

8.2.2. Типовые задания для практических занятий

Практическая работа №1. «Требования стандарта ИСО 9001».
Цель работы: изучение структуры и содержания стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.
Задание для выполнения работы.
В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 система менеджмента качества организации требует обязательного наличия документированных сведений, т.е. констатации результатов выполнения каких-либо работ для обеспечения прослеживаемости хода выполнения этих работ. В приведенной таблице укажите, в каких пунктах стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования» присутствуют требования о необходимости документирования информации.

Практическая работа №2. «Мероприятия для подготовки предприятия к производству качественной продукции».
Цель работы: изучение мероприятий по качеству, применяемых в рамках различных направлений деятельности предприятия.
Задание для выполнения работы.
Определите необходимые мероприятия для достижения подготовленности предприятия к выпуску качественной продукции и заполните нижеприведенную таблицу.

Практическая работа №3. «Этапы жизненного цикла продукции на примере конкретного предприятия».
Цель работы: изучение структуры жизненного цикла продукции на конкретном примере.
Задание для выполнения работы.
С целью наиболее полно представить характер работы Вашего виртуального предприятия и функции его персонала заполните графу 2 таблицы.

Практическая работа №4. «Четыре аспекта качества и их реализация».
Цель работы: изучение концепции «Четыре аспекта качества».
Задание для выполнения работы.
Распишите концепцию «Четыре аспекта качества и их реализация» для Вашего виртуального предприятия.

Практическая работа № 5. Цели в области качества. Политика в области качества
Цель работы: изучение принципов формулировки целей в области качества в рамках стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Изучение принципов формирования Политики в области качества организации.
Задание для выполнения работы.

1. Составьте цели Вашего виртуального предприятия, руководствуясь перечисленными требованиями к целям предприятия в области качества. Оформит цели в области качества в виде таблицы.
2. Выписать определение Политики в области качества из ГОСТ Р ИСО 9000 и проанализировать его.
3. Выписать текст из ГОСТ Р ИСО 9001, п.5.2; проанализировать данный текст.
4. Расписать виды деятельности вашей виртуальной организации.
5. На основе вышеизложенного сформулировать Политику в области качества вашего виртуального предприятия.
6. Оформить Политику в области качества для размещения на стенде.

Практическая работа №6. «Планирование разработки и внедрения СМК».
Цель работы: изучение принципов планирования и организации разработки и внедрения СМК на предприятии.
Задание для выполнения работы.
Составить план разработки СМК в виде таблицы с указанием сроков, ответственных и содержания работ по каждому этапу. Составить перечень необходимой для разработки документации СМК.

8.2.3. Типовые вопросы для устного опроса

1. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
2. Какой принцип положен в основу системы контроля?
3. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
4. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
5. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
6. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума ?
7. В чем суть цикла PDCA?
8. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
9. В чем суть системы БИП?
10. В чем суть системы КАНАРСПИ?
11. В чем отличия системы КС УКП?
12. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
13. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
14. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
15. В чем заключается основная философия TQM?
16. Что характерно для MBQ и MBO?
17. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
18. Какой принцип положен в основу системы контроля?
19. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
20. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
21. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
22. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
23. В чем суть цикла PDCA?
24. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
25. В чем суть системы БИП?
26. В чем суть системы КАНАРСПИ?
27. В чем отличия системы КС УКП?
28. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
29. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
30. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
31. В чем заключается основная философия TQM?
32. Что характерно для MBQ и MBO?
33. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
34. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
35. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?
36. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?

37. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
38. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
39. Что такое «триада качества»?
40. В чем заключается планирование качества?
41. Что включает контроль качества?
42. Почему необходимо улучшение качества?
43. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?
44. Что значит «управлять качеством»?
45. На каких принципах основано управление качеством продукции?
46. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
47. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
48. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
49. Что включают средства управления качеством?
50. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
51. Чем характеризуются отношения субординации?
52. В чем выражаются отношения координации?
53. Назовите основные задачи КСУКП.
54. Назовите уровни оценки качества.
55. Какие виды затрат на качество вы знаете?
56. Как классифицируются управленческие затраты?
57. Назовите разновидности производственных затрат.
58. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
59. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
60. Как происходит сертификации СМК?

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 к экзамену

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

1. Какой принцип положен в основу системы контроля?
2. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
3. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
4. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
5. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума ?
6. В чем суть цикла PDCA?
7. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
8. В чем суть системы БИП?
9. В чем суть системы КАНАРСПИ?
10. В чем отличия системы КС УКП?
11. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
12. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.

13. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?

14. В чем заключается основная философия TQM?

15. Что характерно для MBQ и MBO?

16. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?

17. Какой принцип положен в основу системы контроля?

18. Применение каких методов очень важно при контроле качества?

19. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?

Тесты

1 Как называется документ, определяющий систему менеджмента качества организации
-: руководство по качеству
-: политика в области качества
-: миссия организации
-: цели в области качества
2 Показатели качества продукции по количеству характеризуемых свойств подразделяются на:
-: единичные
-: комплексные
-: суммарные
3 Для оценки уровня качества продукции применяют методы
-: дифференциальный
-: комплексный
-: единичный
4 Качественные признаки продукции могут носить:
-: альтернативный характер
-: структурный характер
5 Какие существуют методы оценки уровня качества продукции
-: экспериментальный
-: экспертный
-: дифференциальный
6 Для оценки уровня качества продукции применяют методы
-: смешанные
-: комплексные
-: интегральные
7 Какие существуют методы определения значений показателей качества продукции
-: экспериментальный
-: расчетный
-: аналитический
8 Основной задачей ОТК является
-: контроль за качеством сырья, материалов, за соответствие их стандартам и техническим условиям
-: осуществление материальной мотивации работников предприятия
-: учет и хранение технической документации в цехе
-: способность предъявлять адекватные требования в зависимости от ситуации
9 Чьи должностные обязанности сводятся к внедрению локальных требований по качеству, определение порядка обеспечения качества, осуществление поддержки аудита, составление отчетов для руководства и менеджера по качеству
-: менеджер по обеспечению качества
-: начальник ОТК
-: контролер по качеству
-: уполномоченный по качеству
10 Выбери существующие стадии жизненного цикла продукции
-: разработка продукции

-: эксплуатация или потребление продукции
-: реализация продукции
11 Показатели качества продукции по количеству характеризуемых свойств подразделяются на:
-: интегральные
-: комплексные
-: суммарные
12 Все затраты можно разделить на:
-: научно-технические, управленческие, производственные
-: технические, групповые, материальные
-: прямые, косвенные и постоянные
13 Какой аббревиатуре соответствует понятие «Всеобщий (тотальный) менеджмент качества»
-: TQM
-: MBQ
-: TQC
-: UQM
-: SQC
-: CWQC
14 Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО
-: 11
-: 10
-: 12
-: 13
-: 14
15 Ведущей организацией в области международной стандартизации является _____
-: Международная организация по стандартизации (ИСО)
-: Международная электротехническая комиссия (МЭК)
-: Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)
16 Кто предложил концепцию научного менеджмента
-: Тейлор
-: Форд
-: Шухарт
17 Кто является отцом концепции непрерывного процесса улучшения качества и всеобщего менеджмента качества
-: Джуран
-: Деминг
-: Исикава
18 Кто разработал программу «ноль дефектов»
-: Кросби
-: Деминг
-: Джуран
19 В каком году была создана система КСУКП (комплексная система управления качеством продукции)
-: 1975
-: 1961
-: 1964
20 Название 4-й фазы становления современной философии качества
-: фаза планирования качества
-: фаза постоянного повышения качества
-: фаза управления качеством
21 Представитель 4-й фазы становления современной философии качества
-: Тагути
-: Тейлор
-: Исикава
22 Ученый, чья концепция была основана на статистических методах

-: Шухарт
-: Тейлор
-: Тагути
23 Понятие, включающее в себя четыре ключевых слова: фундаментальное, радикальное, процессы, резкое
-: реинжиниринг
-: бизнес-процессы
24 Соратник Форда, один из первых представителей учения об управлении качеством
-: Тейлор
-: Шухарт
25 Ученый, сформулировавший критерии качества процесса, представитель 2-й фазы становления современной философии качества
-: Шухарт
-: Тейлор
-: Деминг
26 Ключевое слово в определении понятия «Реинжиниринг»
-: «радикальное»
-: «фундаминтальное»
-: «резкое»
27 Название 2-й фазы становления современной философии качества
-: фаза управления качеством
-: фаза отбраковки
-: фаза постоянного повышения качества
28 Название 1-й фазы становления современной философии качества
-: фаза отбраковки
-: фаза управления качеством
-: фаза постоянного повышения качества
29 Название 3-й фазы становления современной философии качества
-: фаза постоянного повышения качества
-: фаза отбраковки
-: фаза управления качеством
30 Что устанавливает ИСО 9001
-: устанавливаеттребования к системе менеджмента качества
-: устанавливаеттребования к стандартизации
-: устанавливаеттребования к сертификации
-: нет верного ответа
31 Под четырьмя аспектами качества подразумевают:
-: качество, обусловленное определением спроса на продукцию
-: качество, обусловленное проектированием продукции
-: качество, обусловленное соответствием проекту в процессе изготовления
-: качество, обусловленное поддержанием соответствия продукции на стадии эксплуатации
-: качество, обусловленное маркетинговыми исследованиями
-: качество, обусловленное поддержанием соответствия на стадии упаковки
32 Методы управления качеством можно разделить на группы:
-: организационные
-: социально-психологические
-: экономические
-: организационно-технологические
-: социологические
33 С позиции потребителя качество изделия _____
-: степень удовлетворения требований потребителя
-: улучшение жизни населения
34 Показатели качества (соответствия) производственных процессов делятся на:
-: дополнительные

-: основные
-: вспомогательные
35 Политика в области качества может быть сформулирована в виде:
-: принципа деятельности
-: долгосрочной цели
-: методов
36 Расположите элементы процесса «Контроль качества» в порядке их последовательности:
37 Выделение предметов, подлежащих контролю, т.е. определение того, что нужно контролировать
- Выбор единицы измерения
-Установление видов измерений
- Установление стандартных характеристик
- Измерение реальных параметров
- Анализ различий в реальных и стандартных параметрах
- Устранение различий
38 Расположите элементы процесса «Планирование» в порядке их последовательности:
- Выявление потребителей, как внешних, так и внутренних
- Определение их потребностей
- Разработка продукта, отвечающего выявленным потребностям (под продуктом понимают и товары, и услуги)
- Установление целей (задач) качества, которые соответствуют потребностям как покупателей, так и поставщиков, и требуют минимальных затрат
- Разработка процесса, позволяющего производить продукт необходимого качества
- Доказательство возможностей процесса, т.е. его соответствия целям качества при действующих условиях
39 Расположите элементы процесса «Улучшение» в порядке их последовательности:
L1: Обоснование необходимости улучшений
-Анализ проектов улучшений
-Организация руководства проектами
- Организация диагностики по раскрытию причин несоответствия стандартам
- Проведение диагностики с целью поиска причин отклонений
-Предоставление рецептов исправления положения
- Обоснование эффективности рецептов при действующих условиях
-Обеспечение контроля для поддержки улучшений
40 Основой для разработки политики в области качества служат
-: принципы менеджмента качества
-: аспекты качества
41 Политика в области качества должна:
-: все варианты верны
-: достаточно просто запоминаться всеми, кто работает на предприятии, т.е. должна быть изложена по возможности кратко
-: быть понятна сотрудникам;
-: отражать основные организационные задачи предприятия;
-: отражать ожидания и требования заказчиков (потребителей) организации, ее персонала, поставщиков, владельцев (акционеров), а также требования общества

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

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

1. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
2. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
3. В чем суть цикла PDCA?

4. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
5. В чем суть системы БИП?
6. В чем суть системы КАНАРСПИ?
7. В чем отличия системы КС УКП?
8. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
9. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
10. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
11. В чем заключается основная философия TQM?
12. Что характерно для MBQ и MBO?
13. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
14. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
15. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?
16. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?
17. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
18. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
19. Что такое «триада качества»?
20. В чем заключается планирование качества?

Тесты

1 «Триада качества» включает:
-: планирование
-: контроль
-: улучшение
-: диагностирование
2_____ - это установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, обращении, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него
-: управление качеством
-: управление производством
3 _____- это совокупность методов, к которой относятся распорядительные (приказы, постановления, указания, распоряжения), дисциплинарные, обеспечивающие мотивацию, стабилизирующие, основанные на общеорганизационном и линейно-функциональном регламентировании на основе норм, нормативов, ознакомлений, консультаций
-: организационные методы
-: социально-психологические
4_____- это совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотиваций, связанных с обеспечением соответствующего качества
-: социально-психологические
-: организационные методы
5 _____-это способы воздействия, основанные на применении экономического стимулирования и создания материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества
-: экономические методы
-: социально-психологические
6 _____ подразделяются на методы контроля качества процесса и продукции и методы регулирования качества процесса и продукции
-: организационно-технологические
-: социологические
7 Средства управления качеством включают:

-: все варианты верны
-: оргтехнику, средства связи, которые используют органы управления и лица, управляющие выполнением специальных функций в системах управления качеством
-: банк нормативной документации, регламентирующей показатели качества продукции и организующей выполнение специальных функций по управлению качеством
-: метрологические средства, включающие государственные эталоны, средства измерения
-: регламентирующие документы государственной системы обеспечения единства измерений (ГСИ)
-: базу государственной службы стандартных справочных данных о свойствах веществ и материалов (ГССД)
8 _____ - это отношения субординации (подчинения) и координации (сотрудничества)
-: управленческие отношения в области качества
-: организационные отношения в области качества
9 _____характеризуются вертикальными связями руководителей с подчиненными
-: отношения субординации
-: отношения координации
10 _____ строятся с помощью горизонтальных связей между отдельными работниками и организациями, вступающими во взаимодействие ради обеспечения определенного уровня качества продукции или его повышения
-: отношения координации
-: отношения субординации
11 _____представляет собой согласованную рабочую структуру, действующую на предприятии
-: комплексная система управления качеством продукции
-: процессная система управления качеством продукции
12 Цель методических указаний и требований межгосударственных стандартов семейства ИСО 9000_____
-: выполнить требования всех аспектов качества продукции
-: обеспечить общие методические указания по руководству качеством
-: обеспечить общие указания по управлению персоналом
13 Первый этап реализации аспектов качества
-: принятие решений и подготовка технических условий
-: процесс проверки готовности производства и распределение организационной ответственности
14 Второй этап реализации аспектов качества
-: процесс проверки готовности производства и распределение организационной ответственности
-: разработка долгосрочных планов по качеству
15 Третий этап реализации аспектов качества
-: процесс изготовления продукции или предоставления услуг
-: разработка долгосрочных планов по качеству
16 Четвертый этап реализации аспектов качества
-: устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем
-: разработка долгосрочных планов по качеству
17 Пятый этап реализации аспектов качества
-: разработка долгосрочных планов по качеству
-: устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем
18 Система управления качеством продукции опирается на следующие взаимосвязанные категории управления:
-: все варианты верны
-: объект

-: цели
-: факторы
-: субъект
-: методы
-: средства
-: тип критериев
19 _____- это постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование
-: управление качеством
-: удовлетворение качеством продукции
20 Стратегические функции управления качеством включают:
-: определение направлений проектных и конструкторских работ
-: анализ достигнутых результатов качества производства
-: анализ информации о рекламациях
-: анализ информации о потребительском спросе
-: управление сферой производства
21Тактические функции управления качеством включают:
-: управление сферой производства
-: поддержание на уровне заданных показателей качества
-: взаимодействие с управляемыми объектами и внешней средой
-: анализ достигнутых результатов качества производства
22 _____ представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции
-: система управления качеством продукции
-: управление качеством
23 Система управления качеством продукции должна удовлетворять требованиям к:
-: все варианты верны
-: МС ИСО 9001 – требования к системе контроля и испытаний продукции, сертификации надежности
-: МС ИСО 9002 – требования к системе организации производства
-: МС ИСО 9003 – требования к системе управления качеством от проектирования до эксплуатации
24_____-это постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества
-: улучшение качества
-: обеспечение качества
25 По мнению отечественных и зарубежных специалистов, качество продукции закладывается
-: в конструкторской документации
-: в технологической документации
-: в маркетинговых исследованиях
26 Какая из перечисленных групп стандартов не относится к стандартам, обеспечивающим качество продукции
-: стандарты информационных технологий
-: стандарты по Системе аккредитации
-: стандарты по Системе сертификации
-: стандарты технической подготовки производства
27 В управлении качеством существуют два подхода:
-: системный
-: процессный
-: циклический
-: типовой

28 Способ и совокупность приемов воздействия на средства и продукты труда, направленные на достижение требуемого качества - это_____
-: метод управления качеством
-: принцип управления качеством
29 Какой принцип позволяет предприятию отстоять на рынках сбыта свои позиции в борьбе с конкурентами
-: принцип постоянного совершенствования
-: принцип непрерывности
30 Основные направления и цели фирмы, в области качества, официально сформулированные внешним руководством фирмы- это_____
-: политика в области качества
-: принцип целенаправленности
31 Система для установления политики качества, целей качества и достижения этих целей – это _____
-: система менеджмента качества
-: управление качеством
-: улучшение качеством
32 Часть менеджмента качества, сфокусированная на увеличении его эффективности и продуктивности
-: улучшение качеством
-: управление качеством
33 _____это деятельность, направленная на изучение потребностей других заинтересованных сторон (владельцев, акционеров, персонала, поставщиков, государства, региона и общества в целом)
-: применение принципа ориентации на потребителя
-: системный подход к управлению
34 При проведении работ по ориентации на потребителя целесообразно проанализировать проблему с помощью
-: «Деревапотребностей»
-: диаграммы рассеивания
35 _____ это целостная совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности
-: качество
-: удовлетворенность
36 _____ категория или разряд, присвоенный объектам, имеющим то же функциональное применение, но иные требования к качеству
-: градация
-: качество
37 В управлении проектом принято различать ключевые аспекты качества:
-: все варианты верны
-: качество, обусловленное соответствием рыночным потребностям и ожиданиям.
-: качество разработки и планирования проекта
-: качество выполнения работ по проекту в соответствии с плановой документацией
-: качество материально-технического обеспечения проекта
38 Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы:
-: все варианты верны
-: качество — неотъемлемый элемент проекта в целом (а не некая самостоятельная функция управления)
-: оценка качества — это то, как оценивает потребитель, а не изготовитель
-: ответственность за качество должна быть адресной
-: для реального повышения качества нужны новые технологии
-: повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия
-: контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат (продукцию)

-: политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия
39 Основной принцип TQM
-: отношения внутри компании строятся на основе сотрудничества
-: отношения внутри компании строятся на основе управления
40 Философия TQM раскрывается в его наиболее важных элементах:
-: все варианты вены
-: ориентировать всю деятельность компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей
-: обеспечивать возможности для реального участия каждого работника в процессе достижения главной цели - удовлетворения запросов потребителя
-: фокусировать внимание на процессах, рассматривая их как оптимальную систему достижения главной цели - максимизации ценности продукта для потребителя и минимизации его стоимости, как для потребителя, так и производителя
-: постоянно и непрерывно улучшать качество продукта
-: основывать все решения компании на фактах

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

1. Почему необходимо улучшение качества?
2. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?
3. Что значит «управлять качеством»?
4. На каких принципах основано управление качеством продукции?
5. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
6. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
7. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
8. Что включают средства управления качеством?
9. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
10. Чем характеризуются отношения субординации?
11. В чем выражаются отношения координации?
12. Назовите основные задачи КСУКП.
13. Назовите уровни оценки качества.
14. Какие виды затрат на качество вы знаете?
15. Как классифицируются управленческие затраты?
16. Назовите разновидности производственных затрат.
17. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
18. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
19. Как происходит сертификации СМК?

Тесты

1 Документально зафиксированное распределение обязанностей и полномочий содержится в
-:МС ИСО 9001
-:МС ИСО 9004
-:МС ИСО 9003
-:МС ИСО 9011
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