Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2026 15:27:32
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Высшая школа дизайна и искусства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Всеобщее управление качеством

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМАХ

Квалификация выпускника: бакалавр

Тольятти 2026

Рабочая программа дисциплины **«Всеобщее управление качеством»** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденный приказом Министерства образования и науки 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
«24» _04_ 2026 г., протокол № _5_

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

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

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в области - получение знаний о всеобщем управлении качеством.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Формулирует базовые задачи управления качеством в технических системах	**Знает:** Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг); современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) **Умеет:** проводить сравнительный анализ концепций управления качеством; объяснить экономические категории качества и управления им **Владеет:** навыками выполнения обзоров передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством
ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ИОПК-5.3.Осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества ИОПК-5.4. Решает задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством	**Знает:** Современный российский зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) **Умеет:** вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества **Владеет:** вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества
ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	**Знает:** генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством; сущность основных систем управления качеством **Умеет:** выбирать, систематизировать, обобщать и синтезировать новую информацию; осуществлять поиск различных источников информации для решения стандартных задач профессиональной деятельности **Владеет:** навыками сбора, анализа и обобщения профессиональной информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Общепрофессиональный модуль).
Освоение дисциплины осуществляется во 1 и 2 семестрах.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ и семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **8 з.е. (288 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	**Трудоемкость, час**		
	всего	**1 семестр**	**2 семестр**
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения		
Общая трудоемкость дисциплины, час	**288/288**	**144/144**	**144/144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**100/24**	**50/12**	**50/12**
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	44/12	22/6	22/6
лабораторные работы	-/-	-/-	-/-
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	56/12	28/ 6	28/ 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**67/251**	**94/128**	**67/123**
самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	67/ 251	94/128	67/123
выполнение курсового проекта /курсовой работы	-	-	-
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**121/13**	**-/4**	**27/9**
Промежуточная аттестация		**зачет**	**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 (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
1 семестр						
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 1** История развития идей в области качества. *Основное содержание* 1) Изучение становления и развития идей в области качества. 2) Исторические факты появления управления качеством.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1. Этапы эволюции менеджмента качества			4/-		устный опрос
	Самостоятельная работа				10/12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практической работе
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 2.** Содержание модели «Всеобщего контроля качества» *Основное содержание* 1. Теория А.Фейгенбаума. 2. Этапы модели «Всеобщего контроля качества». 3. Трилогия качества Джурана. **4.** Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.	2/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				10/12	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 3.** Характеристика этапов эволюции управления качеством *Основное содержание* 1. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века. 2. Этап управления качеством продукции. 3. Обеспечение качества в середине 20 века. 4. Период всеобщего управления качеством.	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 2. Оценка качества продукции			4/2		Выполнение практической работы
	Самостоятельная работа				10/13	Самостоятельное

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						изучение учебных материалов
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 4.** Место управления качеством в системе общего менеджмента *Основное содержание* 1. Основные направления деятельности общего менеджмента. 2. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента. 3. Организационные принципы Г.Форда. 4. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				10/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 5.** Постулаты совершенствования качества Деминга *Основное содержание* 1. Изучение классического подхода к управлению качеством. 2. Философия и концепции Деминга. 3. Сравнение и связь концепции Деминга с «классическим» подходом к управлению качеством.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 3 Диагностика бизнес-процесса на основе 14 принципов Деминга			4/-		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				10/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5,	**Тема 6.** Принципы управления качеством Д.Джурана. Философия качества Ф.Кросби. *Основное содержание*	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	1. 10 принципов философии Джозефа Джурана. 2. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби. 3. Место философии Джурана и Кросби в современной концепции TQM.					
	Практическая работа № 4. Сравнительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби			4/-		Выполнение практической работы. Защита отчета по практической работе
	Самостоятельная работа				6/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 7.** Японский опыт управления качеством *Основное содержание* 1. Экономическая ситуация в стране после Второй мировой войны. 2. Вклад Э.Деминга в «японское чудо». 3. Идеи К.Исикава по созданию кружков качества. 4. Японская модель иерархии качества. 5. «Семь инструментов» японского управления качеством.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 5. Изучение японского опыта управления качеством			3/1		устный опрос, подготовка сообщения
	Самостоятельная работа				10/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-	**Тема 8.** Американский опыт управления качеством *Основное содержание* 1. Проблемы промышленности США вследствие низкого качества в середине 20 века. 2. История развития систем	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	качества в Америке. 3. Анализ американского опыта в области качества.					
	Практическая работа № 6. Изучение американского опыта управления качеством			3/1		устный опрос, подготовка сообщения
	Самостоятельная работа				10/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 9.** Европейский опыт управления качеством *Основное содержание* 1. Анализ европейского рынка товаров в конце 20 века. 2. Деятельность специальных ассоциаций и организаций в области управления качеством. 3. Отличительные особенности европейского подхода к решению проблем качества.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 7. Изучение европейского опыта управления качеством			3/1		Выполнение практической работы
	Самостоятельная работа				10/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 10.** Теория и практика отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики *Основное содержание* 1. Достижения в области качества в советский период. 2. Система организации бездефектного изготовления продукции. 3. Система КАНАРСПИ. 4. Система НОРМ. 5. Система КС УКП.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 8. Изучение российского опыта управления качеством			3/1		устный опрос, подготовка сообщения
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						изучение учебных материалов.
	ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	**22/6**		**28/6**	**94/128**	
2 семестр						
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 11.** Этапы жизненного цикла продукции *Основное содержание* 1. Организация управления качеством 2. Основные стадии жизненного цикла продукции 3. Содержание процессов управления качеством продукции **4.** Характеристика каждого этапа ЖЦП	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 9. Этапы жизненного цикла и показатели качества			5/0,5		Выполнение практической работы. Защита отчета
	Самостоятельная работа				7/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 12.** Показатели качества и свойства продукции *Основное содержание* 1. Качественные характеристики 2. Количественная характеристика 3. Обоснование выбора номенклатуры показателей качества **4.** Характеристика показателей качества	2/-				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 10. Выбор показателей качества изделий			3/0,5		Выполнение практической работы. Защита отчета
	Самостоятельная работа				7/14	Самостоятельное изучение учебных материалов.

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка к практическому занятию.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 13.** Виды деятельности в области качества *Основное содержание* 5. Понятие качества продукции (услуг). 6. Основные направления деятельности по качеству. 7. Цель деятельности по обеспечению качества. 8. Задачи обеспечения качества. 9. Цель деятельности по управлению качеством. 10. Цель деятельности по улучшению качества.	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 11. Анализ проблемы качества на предприятии			2/0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 14.** Суть, цели, задачи и методы Всеобщего управления качеством. Методические средства и элементы TQM *Основное содержание* 1. Суть, цели, задачи TQM. 2. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM. 3. Важнейшие элементы TQM, обеспечивающие успех стратегии качества.	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 12. Управление процессами с использованием диаграммы			6/1		Выполнение практической работы Защита отчета по

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Исикавы					практической работе
	Самостоятельная работа				8/14	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 15.** Основные принципы реализации Всеобщего управления качеством *Основное содержание* 1. Особенности Всеобщего управления качеством, влияющие на деятельность предприятия. 2. Характеристика восьми принципов TQM.	5/1,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 13. Анализ и применение основных принципов менеджмента качества (на базе ISO 9000)			6/0,5		Выполнение практической работы. Аналитическое эссе Деловая игра
	Самостоятельная работа				8/14	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 16.** Ориентация организации на потребителя *Основное содержание* 1. Заинтересованные стороны организаций 2. Примеры потребностей и ожиданий потребителей и конечных пользователей продукции организации 3. Методы исследования удовлетворенности потребителей	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 14. Ориентация организации на потребителя			6/0,5		Выполнение практической работы. Защита

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						отчета
	Самостоятельная работа				8/14	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 17.** Процесс постоянного совершенствования качества *Основное содержание* 1. Методы непрерывного улучшения процессов 2. Инструменты качества 3. Семь видов потерь	1/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				7/14	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	**Тема 18.** Участие в улучшении качества продукции всего персонала организации *Основное содержание* 1. Основные особенности современного производства. 2. Рекомендациями по улучшению СМК, приведенными в стандарте ISO 9004:2000. 3. Основные принципы и методы непрерывного совершенствования качества 4. Вовлечение и развитие работников	1/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				7/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-3, ИОПК-3.1, ОПК-5, ИОПК-5.3, ИОПК-	**Тема 19.** Принятие решений, основанное на фактах *Основное содержание* 1. Входные данные к оценке результативности и эффективности СМК	1/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
5.4, ОПК-8, ИОПК-8.1	2. Входные данные для анализа со стороны руководства 3. Дополнительные выходные данные для повышения эффективности					
	Самостоятельная работа				7/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
	ИТОГО	**22/6**		**28/6**	**67/123**	

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.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

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

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном

виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=432109 (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05160-9. - Текст : электронный.

2. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2026. - 224 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: https://znanium.ru/read?id=476548 (дата обращения: 20.04.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный.

3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 231 с. : ил. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: https://znanium.com/read?id=390077 (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-011847-5. - 978-5-16-104308-0. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

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

5. Герасимов, Б. Н. Управление качеством: практикум : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2023. - 208 с. - URL: https://znanium.ru/read?id=444799 (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0228-2. - 978-5-16-105553-3. - Текст : электронный.

6. Коноплев, С. П. Управление качеством : учеб. пособие для вузов по направлению 09.03.03 "Приклад. информатика (по обл.) и др. междисциплинар. специальностям / С. П. Коноплев. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 252 с. : ил., табл. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Глоссарий. - Список сокр. - URL: https://znanium.com/read?id=400290 (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003562-8. - 978-5-16110595-5. - Текст : электронный.

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

8. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Документ read. – Москва : Дашков и К, 2017. – 530 с. – Прил. – URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=336613 (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.

9. Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 27.03.02 "Упр. качеством", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. В. Самсонова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 303 с. - (Высшее образование). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=443715 (дата обращения: 25.04.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105561-8. - Текст : электронный.

10. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков, А. Г.

Курьян, В. П. Волонтей. - Документ read. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2020. - 441 с. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: https://znanium.com/read?id=357381 (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16- 009426-7. - 978-5-16-100508-8. - Текст : электронный.

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

12. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Всеобщее управление качеством" : для студентов направления подгот. 27.03.02 "Упр. качеством" (направленность (профиль) "Упр. качеством в произв.-технол. системах") / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. Д. И. Панюков. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 1,04 МБ, 70 с. : ил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_VUKb_BUKPS_09.07.2018.pdf (дата обращения: 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_VUKb_BUKPS_09.07.2018.pdf

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

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

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 25.05.2026). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 25.05.2026). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 25.05.2026). - 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 25.05.2026). - 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
Зачет, 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
1 семестр			
Устный опрос по темам лекционных занятий	4	5	20
Выполнение практической работы	4	8	32
Защита практических работ	2	6	12
Подготовка сообщения	3	8	24
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	12	12
		Итого	**100 баллов**
2 семестр			
Выполнение практической работы	6	7	42
Защита практических работ	5	5	25
Аналитическое эссе	1	10	10
Деловая игра	1	5	5
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	18,	18
		Итого	**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 сообщений (эссе, докладов)

1. Опыт зарубежных компаний по налаживанию партнерских отношений с поставщиками.

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

8.2.2. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическая работа № 1. Этапы эволюции менеджмента качества

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

Практическая работа № 2. Оценка качества продукции

1. Определить набор показателей, необходимых для включения в технические условия данной продукции.
2. Рассчитать относительный показатель качества. Вычислить значения относительного показателя качества продукции.
3. Определить, в каких случаях продукция соответствует, превосходит или хуже базового образца.

Практическая работа № 3 Диагностика бизнес-процесса на основе 14 принципов Деминга

1. Изучить и понять суть 14 принципов Деминга.
2. Провести диагностику предложенного кейса, оценив его по каждому из принципов.
3. Выявить "разрывы" и проблемы, вызванные несоблюдением принципов.
4. Разработать конкретные предложения по улучшению ситуации в соответствии с философией Деминга.

Практическая работа № 4. Сравнительный анализ подходов к совершенствованию качества Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби

1. Изучение концепций управления качеством Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби.
2. Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества.
3. Сделать выводы по работе.

Практическая работа № 5. Изучение японского опыта управления качеством

1. Изучить теоретический материал.
2. Выделить особенности этапов развития систем управления качеством в Японии.
3. Обсуждение этапов развития систем управления качеством в Японии.
4. Кружки качества – история и современность.
5. Защита докладов и презентаций.

Практическая работа № 6. Изучение американского опыта управления качеством

1. Изучить теоретический материал.
2. Выделить особенности этапов развития американской системы управления качеством.
3. Обсуждение этапов развития систем управления качеством в США.
4. Меры по совершенствованию качества на американских предприятиях.
5. Защита докладов и презентаций.

Практическая работа № 7. Изучение европейского опыта управления качеством

1. Обсуждение европейского подхода к решению проблем качества.
2. Анализ деятельности специальных ассоциаций и организаций в области управления качеством.
3. Анализ уровня качества продукции в США, Японии и Европе, основанные на исследованиях Дж.Джурана.
4. Защита докладов и презентаций.

Практическое занятие № 8. Изучение российского опыта управления качеством

1. Изучить теоретический материал.
2. Анализ экономической ситуации в промышленном производстве в России во второй половине 20 века.
3. Развитие идей качества советскими учеными.
4. Характеристика систем качества в России.
5. Выделить особенности этапов развития систем управления качеством.
6. Защита докладов и презентаций.

Практическое занятие № 9. Этапы жизненного цикла и показатели качества

1. Ознакомиться с основными этапами жизненного цикла продукции, показателями качества на этих этапах в зависимости от потребителя.
2. Провести анализ нормативной документации (НД) - ГОСТ или ТУ на изделие.

Практическая работа № 10. Выбор показателей качества изделий

1. Изучить теоретический материал.
2. Выбрать изделие
3. Из представленных показателей качества выбрать предъявляемые к изделию, перечислить их в порядке значимости и обосновать выбор.

Практическая работа № 11. Анализ проблемы качества на предприятии

1. Сформулируйте определение понятия «качество» так, как вы его понимаете с точки зрения потребителя. Затем сравните его с определением, приведенным в стандарте ИСО 9000:2000.
2. Сформулируйте данное понятие с позиции директора вашего виртуального предприятия и с позиции конструктора.
3. Проведите обсуждение в группе. Запишите все сформулированные определения.

Практическая работа № 12. Управление процессами с использованием диаграммы Исикавы

Содержание работы:

1. Изучить теоретический материал по теме.
2. Построить диаграмму Исикавы по выбранному объекту исследования.
3. Определить приоритетные факторы, влияющие на причину, методом экспертного подхода.

Практическая работа № 13. Анализ и применение основных принципов менеджмента качества (на базе ISO 9000)

1. Аналитическое эссе
2. Кейс-стади: Диагностика предприятия
3. Проектное задание: Разработка мероприятий
4. Практикум по процессному подходу
5. Деловая игра: «Принятие решения»

Практическая работа № 14. Ориентация организации на потребителя

1. Анализ заинтересованных сторон
2. Методы оценки удовлетворенности потребителей
3. Кейс-ситуация: «Почему уходят клиенты?»
4. Разработка анкеты
5. Рефлексия

8.2.3. Типовые вопросы для устного опроса

1. Изучение становления и развития идей в области качества.
2. Теория А.Фейгенбаума.
3. Этапы модели «Всеобщего контроля качества».
4. Основные направления деятельности общего менеджмента.
5. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента.
6. Основные направления деятельности по качеству.
7. Цель деятельности по обеспечению качества.
8. Задачи обеспечения качества.
9. Цель деятельности по управлению качеством.
10. Цель деятельности по улучшению качества.
11. Суть, цели, задачи TQM.
12. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
13. Характеристика восьми принципов TQM.

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

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: 1 семестр - зачет, 2 семестр - экзамен.

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

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету
(1 семестр)

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

1. Обсуждение этапов эволюции управления качеством.

2. Построение схемы развития общего менеджмента и менеджмента качества с 20-х до начала 80-х годов 20 века.
3. Обсуждение системы Ф.У. Тейлора.
4. Построение структуры и процессов управления.
5. Изучение философии и концепции Деминга.
6. Разработка мероприятий по реализации 14 принципов Деминга на предприятии.
7. Изучение концепций управления качеством Э.Деминга, Д.Джурана, Ф.Кросби.
8. Сопоставительный анализ подходов к совершенствованию качества.
9. Обсуждение этапов развития систем управления качеством в Японии.
10. Кружки качества – история и современность.
11. Обсуждение этапов развития систем управления качеством в США.

Тесты

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

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

8В каком году был основан Европейский фонд управления качеством
-: в 1988
-: в 1980
-: в 2000
9 Как расшифровывается аббревиатура EFQM
-: Европейский фонд управления качеством
-: Европейская премия по качеству
-: Японская премия качества
10 Как расшифровывается аббревиатура EQA
-: Европейская премия по качеству
-: Европейский фонд управления качеством
-: Японская премия качества
11 В каком году была учреждена Европейская премия по качеству
-: в 1992
-: в 1990
-: в 2000
12 Модель Европейской премии по качеству не включает такой критерий оценки, как:
-: роль собственников фирмы
-: политика и стратегия
-: роль руководства
13 В каком году появилась система Тейлора
-: 1905
-: 1904
-: 1906
-: 1907
14 Кто предложил оценивать качество методом выборочного контроля
-: Додж и Ромиг
-: Джуран
-: Деминг
-: Кросби
15 Какое понятие ввел Шухарт, на основании статистического контроля качества
-: цикл непрерывных технологических изменений
-: стоимость качества
-: концепция управления качеством
16 Кто предложил модель Всеобщего контроля качества
-: Арманд Фейгенбаум
-: Эдвард Деминг
-: Джозеф Джуран
-: Филипп Кросби
17 Какие три аспекта стратегического планирования качества в организации выделены в идее трилогии качества
-: планирование качества, улучшение качества, управление качеством
-: планирование качества, статистический контроль качества, повышение эффективности контроля
-: планирование качества, мотивация рабочих, улучшение качества
18 Кто предложил концепцию бездефектной работы
-: Кросби
-: Джуран
-: Деминг
-: Мейо
19 Какая система была создана в СССР в 50-е годы
-: бездефектного изготовления продукции
-: управление качеством
-: нулевых дефектов

20 Какова основная цель управление качеством производства
-: предупреждение дефектов
-: выявление дефектов
-: поддержание и совершенствование качества
-: постоянное совершенствование качества
21 Какая основная цель обеспечения качества
-: поддержание и совершенствование качества
-: предупреждение дефектов
-: выявление дефектов
-: постоянное совершенствование качества

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

1. Меры по совершенствованию качества на американских предприятиях.
2. Обсуждение европейского подхода к решению проблем качества.
3. Анализ деятельности специальных ассоциаций и организаций в области управления качеством.
4. Анализ уровня качества продукции в США, Японии и Европе, основанные на исследованиях Дж.Джурана.
5. Анализ экономической ситуации в промышленном производстве в России во второй половине 20 века.
6. Развитие идей качества советскими учеными.
7. Характеристика систем качества в России.

Тесты

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

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

-: Маслоу
-: Кросби
-: Херцберг
6 Назовите первый постулат Эдвардса Деминга
-: соблюдайте постоянство целей
-: откажитесь от повсеместного контроля
-: устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации
7 Назовите чьи принципы в первую очередь легли в основу современной концепции управления качеством
-: Деминг
-: Мейо
-: Болдридж
8 На что направлен подход «управление посредством целей»
-: на достижение поставленных целей
-: на руководство компании
-: на конкретность решаемой проблемы
-: на непрерывность управления
10 Кто в 1950 г. внедрил системы комплексного управления качеством на японских предприятиях
-: Э. Деминг
-: Г. Тагути
-: Дж. Джуран
11 Кто предложил «кружки качества»
-: К. Исикава
-: Э. Деминг
-: А. Фейгенбаум
12 Добровольные объединения работников организации различного уровня и разных областей деятельности, собирающихся в свободное от работы время, с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества - это_____
-: кружки качества
-: цех качества
-: группа качества
13 «Кружки качества» действуют на основе принципов
-: все ответы верны
-: добровольности участия
-: регулярности собраний
-: конкретности решаемых проблем
-: выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения
14 «Кружки качества» обеспечивают
-: все ответы верны
-: самообучение членов кружка
-: укрепление связей между сотрудниками фирмы
-: выявление мероприятий по сокращению затрат
-: проведение причинно-следственного анализа
15 Какая система управления качеством ориентирована на предотвращение возможностей допущения дефектов
-: японская
-: европейская
-: американская
16 К чему сводилось управление качеством в американской системе в конце XX века
-: к планированию качества
-: к управлению качества
-: к контролю качества

17 Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются
-: все ответы верны
-: законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
-: гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
-: создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и т. д.
18 Назовите факторы внутренней среды, оказывающие влияние на уровень качества производимой продукции
-: все ответы верны
-: технологические
-: экономические
-: организационные
-: социальные
19 Пространственная модель качества, в которой каждый виток характеризуется новым, более высоким уровнем качества - это _____
-: спираль качества
-: петля качества
-: триада качества
20 Кто разработал цикл управления качеством «PDCA»
-: Э. Деминг
-: Дж. Джуран
-: К. Исикава
21 Циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством – это _____
-: цикл PDCA
-: петля качества
-: спираль качества
22 Философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству – это _____
-: всеобщее управление качеством
-: контроль качества
-: улучшение качества
23 В каком году концепция TQM сложилась как научно-практический подход к обеспечению качества
-: 1980
-: 1955
-: 2000
24 В реализации подхода TQM участвуют:
-: все службы и подразделения компании
-: руководство компании
-: служба качества
25 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает в первую очередь как:
-: потребитель
-: владелец процесса
-: поставщик
26 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает во вторую очередь как:
-: владелец процесса
-: потребитель
-: поставщик
27Основа подхода к всеобщему управлению качеством в организации и включает в себя:

-: все варианта верны
-: договорные обязательства по качеству
-: коммуникации и культуру взаимоотношений
28 Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обусловливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?
-: свойство
-: категория
-: качество.
29 Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?
-: свойство;
-: категория;
-: качество.
30 Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»
-: свойство
-: категория
-: качество.
31 Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?
-: качество;
-: конкурентоспособность;
-: полезность.
32 Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:
-: выполнять
-: удовлетворять
-: принимать
33 Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и … — концепция цивилизованного бизнеса»:
-: полезность
-: конкурентоспособность
-: цена

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

1. Трилогия качества Джурана.
2. Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.
3. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века.
4. Этап управления качеством продукции.
5. Обсуждение этапов эволюции управления качеством.
6. Построение схемы развития общего менеджмента и менеджмента качества с 20-х до начала 80-х годов 20 века.
7. Обсуждение системы Ф.У. Тейлора.
8. Построение структуры и процессов управления.
9. Сравнительная характеристика основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
10. Обсуждение значимости элементов TQM для предприятия.

Тесты

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

1 На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?
-: контроль
-: обеспечение
-: оперативное управление
2 Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?
-: постоянное улучшение качества
-: ориентация на потребителя
-: системный подход к управлению
3 Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?
-: обеспечение качества
-: управление качеством
-: контроль качества
4 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?
-: обеспечение качества
-: управление качеством
-: планирование качества
5 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?
-: планирование качества
-: управление качеством
-: улучшение качества
6 Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?
-: характеристика качества
-: требование к качеству
-: свойство
7 Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?
-: ISO 9000-2000
-: EN-45000
-: ISO-14000
8 Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы…
-: помочь организациям увеличить цены на продукцию
-:помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК)
-: помочь организациям повысить квалификацию персонала
8 Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые:
-: 5 лет
-: 3 года
-: 10 лет
9 Качество это-
-: степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям
-: потребность, которая установлена или является обязательной
-: степень удовлетворенности потребителя
10 Кто является высшим органом ИСО?
-: Президент
-: Центральный секретариат
-: Генеральная ассамблея

11 Основная философия TQM базируется на принципе –
-: улучшению всегда есть предел
-: качественный товар «точно в срок»
-: улучшению нет предела
12 Внедрение TQM на предприятии не требует:
-: смены персонала компании
-: мониторинга поставщиков и качества их продукции
-: вовлечения и обучения всего персонала
13 Причина, конкретная движущая сила процесса создания продукции, способная улучшить один или несколько показателей качества продукции - …
-: система управления качеством продукции
-: условие повышения качества продукции
-: фактор повышения качества продукции
14 Для первого этапа развития документированных систем качества характерна система мотивации в виде
-: мотивации к внедрению TQC
-: штрафов
-: мотивация к внедрению TQM
15 Кто сформулировал основные концепции кружков качества
-: Фейгенбаум
-: Исикава
-: Джуран
16 Для второго этапа развития документированных систем качества характерна система обучения персонала в виде
-: тотального обучения TQM, ISO 9000
-: профессионального обучения
-: обучения статистическим методам
17 Какой процесс не входит в «Триаду качества» Джурана?
-: улучшение
-: выполнение операций
-: планирование
18 Кто впервые ввел понятие «качество»?
-: Фейгенбаум
-: Гегель
-: Аристотель

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

(2 семестр)

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

1. Что характеризуют экологические показатели?
2. Что должны обеспечивать экологические показатели?
3. Что такое значение показателя качества?
4. Что называется показателями качества?
5. Что называется значением показателя качества?
6. Сколько основных направлений деятельности по качеству выделяется в системе менеджмента качества?
7. Какие три основных направления деятельности по качеству выделяются?
8. Что отличает три вида деятельности по качеству друг от друга?

9. Как связаны между собой три вида деятельности по качеству?
10. Что включает в себя обеспечение качества?
11. Какова цель деятельности по обеспечению качества?
12. Что означает принцип «доказательства качества»?
13. Что означает принцип «ответственности производителя» ?
14. Что означает принцип «доверия» ?
15. Какие мероприятия занимают особое место в обеспечении качества?
16. Что включает в себя управление качеством?
17. Какова цель деятельности по управлению качеством?
18. На основе какой информации принимаются решения в процессе управления качеством?
19. Что включает в себя деятельность по улучшению качества?
20. Чем обеспечивается постоянное улучшение качества?
21. Как соотносятся три вида деятельности по качеству с политикой в области качества?
22. Что включает в себя система менеджмента качества согласно материалу?

Тест

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

1. Показатель качества продукции — это:
А) только цена изделия
Б) характеристика одного или нескольких свойств продукции, рассматриваемая применительно к условиям её создания, эксплуатации или потребления
В) только внешний вид изделия
Г) срок службы изделия
2. Качественные характеристики продукции — это, например:
А) трудоёмкость
Б) себестоимость
В) соответствие современному направлению моды, дизайну, цвету
Г) безотказность работы
3. К количественным характеристикам продукции относится:
А) дизайн
Б) цвет
В) соответствие моде
Г) безотказность работы, трудоёмкость, себестоимость
4. Что учитывается при обосновании выбора номенклатуры показателей качества?
А) только цена продукции
Б) назначение и условия использования продукции, анализ требований потребителя, задачи управления качеством
В) только страна-производитель
Г) только цвет изделия
5. Показатели, характеризующие основные функции продукции и область её применения, называются:
А) эргономическими
Б) показателями назначения
В) эстетическими
Г) технологичности
6. К показателям назначения относятся:
А) производительность, универсальность, КПД
Б) цвет, дизайн

В) удобство использования
Г) ремонтопригодность
7. Надёжность изделия включает:
А) только безотказность
Б) безотказность, долговечность, ремонтопригодность, сохраняемость
В) только долговечность
Г) только ремонтопригодность
8. Безотказность — это:
А) свойство изделия сохранять работоспособность до предельного состояния
Б) свойство непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение некоторого времени
В) приспособленность к ремонту
Г) сохраняемость при хранении
9. Долговечность — это:
А) свойство непрерывно сохранять работоспособность
Б) свойство сохранять работоспособность до наступления предельного состояния при установленной системе обслуживания и ремонта
В) приспособленность к обнаружению отказов
Г) сохраняемость при транспортировании
10. Сохраняемость — это:
А) свойство сохранять показатели безопасности, долговечности и ремонтопригодности в течение и после хранения или транспортирования
Б) только срок хранения
В) только транспортабельность
Г) только ремонтопригодность
11. Ремонтопригодность — это:
А) свойство непрерывно сохранять работоспособность
Б) свойство, заключающееся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин отказов и восстановлению работоспособности
В) долговечность
Г) сохраняемость
12. Эргономические показатели классифицируются на:
А) только гигиенические
Б) гигиенические, антропометрические, физиологические, психологические
В) только психологические
Г) только антропометрические
13. Какие показатели характеризуют соответствие изделия размерам и форме человеческого тела?
А) гигиенические
Б) антропометрические
В) физиологические
Г) психологические
14. Эстетические показатели включают:
А) только цвет
Б) информационную выразительность, рациональность форм, целостность композиции
В) только дизайн
Г) только упаковку
15. Кем проводится оценка эстетических показателей качества?
А) отделом маркетинга
Б) экспертной комиссией
В) потребителями
Г) поставщиками
16. Показатели безопасности характеризуют:
А) только экономичность
Б) особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека при эксплуатации,

монтаже, обслуживании, ремонте, хранении
В) только транспортабельность
Г) только эстетику
17. Показатели технологичности характеризуют:
А) только внешний вид
Б) оптимальное распределение затрат, материалов, труда и времени при подготовке производства, изготовлении и эксплуатации
В) только удобство ремонта
Г) только цвет
23. Показатели транспортабельности характеризуют:
А) только скорость транспортировки
Б) приспособленность продукции к транспортированию без её использования или потребления
В) только стоимость перевозки
Г) только упаковку
24. Экологические показатели характеризуют:
А) только цвет изделия
Б) уровень вредных воздействий на окружающую среду при эксплуатации или потреблении продукции
В) только экономичность
Г) только транспортабельность
25. Что должны обеспечивать экологические показатели?
А) снижение цены
Б) ограничение выбросов, сохранение биоресурсов, непревышение ПДК
В) только упаковку
Г) только маркировку
26. Экономические показатели качества — это:
А) только цена
Б) расход материальных ресурсов, затраты на расходные материалы, затраты времени, экономическая эффективность
В) только себестоимость
Г) только прибыль
30. Что такое значение показателя качества?
А) размерность показателя
Б) выражение размера показателя в определённых единицах
В) только числовое значение без единиц
Г) качественная характеристика
31. Качество продукции (услуг) в современной трактовке — это:
А) только внешний вид изделия
Б) совокупность свойств товаров и услуг, определяющих их способность удовлетворять реальные и потенциальные потребности потребителей
В) только цена товара
Г) срок службы изделия
32. Что называется показателями качества?
А) численное выражение свойств продукции
Б) элементы, составляющие качество
В) только цена продукции
Г) только внешний вид продукции
33. Что называется значением показателя качества?
А) элементы, составляющие качество
Б) численное выражение показателя качества
В) только цвет изделия
Г) только дизайн
34. Сколько основных направлений деятельности по качеству выделяется в системе менеджмента качества?

А) два
Б) три
В) четыре
Г) пять
35. Какие три основных направления деятельности по качеству выделяются?
А) планирование, организация, контроль
Б) обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества
В) проектирование, производство, сбыт
Г) маркетинг, закупки, хранение
36. Что отличает три вида деятельности по качеству друг от друга?
А) характер воздействия на этапы петли качества
Б) только стоимость
В) только количество сотрудников
Г) только время выполнения
37. Как связаны между собой три вида деятельности по качеству?
А) никак не связаны
Б) связаны через жизненный цикл продукции
В) связаны только финансовыми потоками
Г) связаны только документацией
38. Обеспечение качества — это:
А) только контроль готовой продукции
Б) все планируемые и осуществляемые систематически виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания уверенности, что объект выполнит требования к качеству
В) только исправление брака
Г) только обучение персонала
39. Что включает в себя обеспечение качества?
А) только контроль качества
Б) обеспечение и контроль качества
В) только планирование
Г) только маркетинг
40. Какова цель деятельности по обеспечению качества?
А) снижение себестоимости
Б) создание уверенности в том, что качество продукции удовлетворяет заданным требованиям
В) увеличение прибыли
Г) сокращение персонала
41. Какая задача НЕ относится к задачам обеспечения качества?
А) защита потребителя от недоброкачественных товаров
Б) повышение конкурентоспособности товаров и услуг
В) гармонизация стандартов с требованиями мирового рынка
Г) исключение всех затрат на качество
42. Принцип «доказательства качества» означает, что:
А) производитель не обязан ничего доказывать
Б) производитель должен доказать качество продукта для всех стадий его жизненного цикла
В) доказательства нужны только при рекламациях
Г) доказательства нужны только для импорта
43. Принцип «ответственности производителя» означает, что:
А) производитель не несёт ответственности
Б) производитель недоброкачественной продукции несёт юридическую ответственность перед потребителями за причинённый ущерб
В) ответственность несёт только потребитель
Г) ответственность несёт государство
44. Принцип «доверия» означает, что:
А) поставщик и потребитель не сотрудничают
Б) поставщик и потребитель сотрудничают при решении задач обеспечения качества и сами

устанавливают систему доказательства качества
В) доверие не требуется
Г) всё решает только суд
45. Какие мероприятия занимают особое место в обеспечении качества?
А) мероприятия по исправлению брака
Б) мероприятия, направленные на предупреждение различных отклонений и несоответствий
В) мероприятия по увеличению выпуска
Г) мероприятия по сокращению персонала
46. Управление качеством — это:
А) только контроль качества
Б) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству, направленная на выполнение требований к нему
В) только исправление брака
Г) только обучение персонала
47. Что включает в себя управление качеством?
А) только планирование
Б) планирование, обеспечение и контроль качества
В) только контроль
Г) только обеспечение
48. Какова цель деятельности по управлению качеством?
А) снижение себестоимости
Б) предупреждение или устранение несоответствий, возникающих в процессе обеспечения качества
В) увеличение прибыли
Г) сокращение персонала
49. На основе какой информации принимаются решения в процессе управления качеством?
А) только на основе интуиции
Б) на основе текущей (оперативной) информации, получаемой при контроле, учёте и анализе, а также накопленной систематической информации
В) только на основе внешних отчётов
Г) только на основе жалоб
50. Улучшение качества — это:
А) разовое мероприятие
Б) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству
В) только исправление дефектов
Г) только замена оборудования
51. Что включает в себя деятельность по улучшению качества?
А) только планирование
Б) планирование, обеспечение, контроль и улучшение качества
В) только контроль
Г) только обеспечение
52. Какова цель деятельности по улучшению качества?
А) только снижение цены
Б) улучшение параметров качества продукции, повышение стабильности качества изготовления, постоянное снижение издержек
В) только увеличение выпуска
Г) только сокращение персонала
53. Постоянное улучшение качества — это:
А) необязательное требование
Б) необходимая составляющая эффективно действующего производства
В) разовое мероприятие
Г) только требование ISO

54. Чем обеспечивается постоянное улучшение качества?
А) только увеличением финансирования
Б) согласованным использованием людских, технических, экономических и организационных средств под управлением системы менеджмента качества
В) только жёсткими наказаниями
Г) только заменой руководителей
55. Как соотносятся три вида деятельности по качеству с политикой в области качества?
А) они не связаны с политикой
Б) вместе они определяют политику в области качества, отражая отдельные аспекты общей функции управления
В) только один из них определяет политику
Г) политика определяется только высшим руководством отдельно
56. Чем различаются три вида деятельности по качеству?
А) только названиями
Б) целевой направленностью
В) только количеством сотрудников
Г) только стоимостью
57. Что включает в себя система менеджмента качества согласно материалу?
А)только технические средства
Б) людские, технические, экономические и организационные средства под управлением системы менеджмента качества
В) только финансовые ресурсы
Г) только нормативные документы
58. Жизненный цикл продукции — это:
А) только производство и продажа товара
Б) совокупность взаимосвязанных процессов создания и изменения состояния продукции от формирования требований до окончания эксплуатации
В) только маркетинговые исследования
Г) процесс утилизации продукции
59. Какие три основные стадии ЖЦ продукции выделяются?
А) закупка, производство, сбыт
Б) проектирование, испытания, обслуживание
В) предпроизводственная, производственная, послепроизводственная
Г) монтаж, эксплуатация, утилизация
60. Сколько этапов содержит «петля качества»?
А) 7
Б) 9
В) 11
Г) 15
61. Какой этап НЕ входит в «петлю качества»?
А) упаковка и хранение
Б) техническая помощь и обслуживание
В) финансовое планирование
Г) утилизация продукции
62. К основным процессам ЖЦ относятся:
А) только производственные процессы
Б) процессы, реализуемые заказчиком, поставщиком, разработчиком, оператором и персоналом сопровождения
В) только маркетинговые процессы
Г) документирование и аудит
63. К вспомогательным процессам ЖЦ относится:
А) маркетинг
Б) производство

В) управление конфигурацией
Г) монтаж
64. К организационным процессам ЖЦ относится:
А) валидация
Б) верификация
В) обучение
Г) закупки
65. Кто формирует политику предприятия в области качества?
А) отдел маркетинга
Б) высшее руководство предприятия
В) производственный отдел
Г) служба технической поддержки
66. Что, по мнению Д. Джурана, позволяет выявить потребности клиента?
А) только анкетирование
Б) побывать в его «шкуре», тесно контактировать, аналитически моделировать
В) изучение конкурентов
Г) снижение цены
67. Для перевода потребительских характеристик в технические используется:
А) FMEA
Б) Бережливое производство
В) Структурирование функции качества (СФК)
Г) Six Sigma
68. Что должно быть подтверждено при передаче процесса в производство?
А) только наличие инструкций
Б) возможности процесса в реальных условиях и его контролируемость
В) количество сотрудников
Г) бюджет процесса
69. Процесс заказа в рамках материально-технического обеспечения начинается с:
А) выбора поставщика
Б) определения потребностей заказчика в продукции или услуге
В) подписания договора
Г) приемки продукции
70. Что должна делать организация при закупках продукции?
А) не оценивать поставщиков
Б) оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями
В) закупать только у одного поставщика
Г) не разрабатывать критерии отбора
71. Верификация — это:
А) подтверждение, что продукция удовлетворяет потребности клиента
Б) процесс определения, что продукция функционирует в соответствии с требованиями предыдущих работ
В) обучение персонала
Г) создание инфраструктуры
72. Валидация — это:
А) проверка документации
Б) подтверждение, что требования для конкретного использования выполнены
В) аудит поставщика
Г) управление конфигурацией
73. В каких случаях валидации уделяется повышенное внимание?
А) для дешевой продукции
Б) для особо ценной продукции и продукции с критическими требованиями к безопасности
В) только для пищевой продукции
Г) только для импортной продукции

74. Аудит — это:
А) процесс утилизации
Б) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания
В) процесс обучения
Г) процесс маркетинга
75. Процесс управления конфигурацией обеспечивает:
А) только хранение документов
Б) административные и технические процедуры для обозначения, определения состояния, управления изменениями и выпуском объектов
В) финансовый контроль
Г) подбор персонала
76. Процесс совместного анализа применяется:
А) только в начале проекта
Б) в течение всего ЖЦ договора на уровне управления проектом и технической реализации
В) только при утилизации
Г) только при закупках
77. Процесс сопровождения (для ПО) включает:
А) только написание кода
Б) анализ проблем и изменений, внесение изменений, проверку, снятие с эксплуатации
В) упаковку и хранение
Г) только техническую поддержку
78. Что охватывает техническое обслуживание продукции?
А) только ремонт
Б) монтаж, обучение эксплуатанта, поддержку пользователей, ремонт, производство запчастей
В) только транспортировку
Г) только утилизацию
79. Процесс адаптации — это:
А) применение положений менеджмента качества к условиям конкретного проекта
Б) изменение программного продукта
В) проверка поставщика
Г) маркетинговое исследование
80. Процесс обучения в рамках ЖЦ включает:
А) только подготовку процесса
Б) подготовку процесса, разработку учебных материалов, реализацию плана обучения
В) только аттестацию
Г) только наём персонала
81. Что должно быть документально оформлено при адаптации?
А) только бюджет
Б) решения по адаптации и их обоснование
В) список сотрудников
Г) план производства
82. Цель процесса усовершенствования:
А) закупка оборудования
Б) установление оценки, измерения, контроля и улучшения любого процесса ЖЦ
В) обучение персонала
Г) только исправление ошибок
83. Инфраструктура в рамках процесса её создания должна:
А) создаваться один раз и не меняться
Б) сопровождаться, контролироваться и при необходимости изменяться для удовлетворения требований процессов
В) быть одинаковой для всех проектов
Г) не документироваться

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

1. Основные понятия TQM Цель, задачи и тактика TQM
2. Методические средства TQM
3. Сравнение традиционного управления и TQM
4. Цикл Деминга и элементы TQM
5. От чего зависит успех организации согласно принципу ориентации на клиента?
6. Что, прежде всего, необходимо для реализации принципа лидерства руководителя? Какова основная задача руководства согласно принципу лидерства?
7. Что должна делать система качества в отношении работников?
8. Как определяется процесс в контексте процессного подхода?
9. Что представляет собой подход на основе процессов?
10. Что относится к управляющим воздействиям на процесс?
11. Что понимается под ресурсами процесса?
12. Как реализуется принцип непрерывного улучшения?
13. Какие методы требуются для реализации принципа постоянного улучшения?
14. Что необходимо для реализации принципа принятия решений на основе фактов?
15. Что организация должна сделать при установлении партнёрских отношений?
16. Что должна демонстрировать организация в отношении общества?
17. Что должна содержать система качества в отношении удовлетворённости потребителей? Методы исследования удовлетворённости потребителей
18. В чём суть метода «Тайный потребитель»?
19. Внутренняя информация об удовлетворённости потребителей
20. Оценка удовлетворённости в Премии Правительства РФ в области качества
21. Области оценки удовлетворённости потребителей
22. Что относится к деятельности организации по повышению удовлетворённости в части «Продажа и послепродажное сопровождение»?
23. Условия эффективности исследования удовлетворённости потребителей

Тесты

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

1. Что такое принцип менеджмента качества?
А) краткосрочная цель организации
Б) всестороннее фундаментальное правило руководства и управления процессом постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех заинтересованных сторон
В) только требование к продукции
Г) только метод контроля
3. В каком виде принципы менеджмента качества излагаются в стандартах версии 2000 года?
А) в виде отдельного раздела
Б) в том виде, как они перечислены в материале
В) они не излагаются в виде отдельного перечня, но всё содержание стандартов построено на их основе
Г) они отсутствуют в стандартах
4. От чего зависит успех организации согласно принципу ориентации на клиента?
А) только от снижения себестоимости
Б) от понимания и удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей, а также

учёта потребностей заинтересованных сторон
В) только от увеличения выпуска продукции
Г) только от рекламы
5. С чем связаны ожидания потребителей?
А) только с качеством продукции
Б) с качеством продукции, ценой, условиями поставки, обслуживанием при использовании
В) только с ценой
Г) только с условиями поставки
6. Что необходимо обеспечить при ориентации на клиента?
А) только интересы производителя
Б) сбалансированный подход к запросам потребителей и потребностям других заинтересованных сторон (акционеров, поставщиков, общества)
В) только интересы поставщиков
Г) только интересы акционеров
7. На чём следует базировать партнёрство с поставщиками?
А) только на минимальной цене
Б) на совместной стратегии, обмене знаниями, распределении доходов и убытков
В) только на жёстких договорных условиях
Г) только на краткосрочной выгоде
8. Что, прежде всего, необходимо для реализации принципа лидерства руководителя?
А) ужесточение контроля
Б) чтобы руководители высшего звена своим личным примером демонстрировали приверженность качеству
В) сокращение персонала
Г) снижение затрат на обучение
9. Какова основная задача руководства согласно принципу лидерства?
А) только контроль выполнения планов
Б) обеспечение атмосферы доверия и работы без страха, инициирование, признание и поощрение вклада людей
В) только наказание за брак
Г) только снижение зарплаты
10. Что из перечисленного НЕ входит в меры, которые должен рассмотреть высшее руководство?
А) разработка прогноза, политики и стратегических целей
Б) демонстрация на собственном примере стиля управления
В) получение обратной связи по результативности СМК
Г) исключение всех вспомогательных процессов
11. Какие измерения должна включать деятельность организации согласно рекомендациям для высшего руководства?
А) только измерение финансовых показателей
Б) измерение финансовых показателей, показателей выполнения процессов, внешние измерения, оценку удовлетворённости потребителей и работников
В) только измерение удовлетворённости потребителей
Г) только внешние измерения
12. Что рекомендуется рассматривать как входные данные для анализа со стороны руководства?
А) только финансовые отчёты
Б) информацию, полученную в результате измерений и оценок
В) только жалобы потребителей
Г) только мнения сотрудников
13. Что такое «проекты прорыва» в контексте лидерства руководства?
А) временное снижение качества
Б) проекты, ведущие к изменению процессов, как способ улучшения деятельности организации
В) только закупка нового оборудования
Г) только сокращение персонала

14. Почему люди составляют наиболее ценную часть организации?
А) потому что их легко заменить
Б) наилучшее использование их возможностей может принести организации максимальную пользу
В) они требуют минимальных затрат
Г) они не влияют на качество
15. Что из перечисленного относится к способам вовлечения и развития работников?
А) только наказание за ошибки
Б) планирование постоянной подготовки и карьеры, участие в постановке целей, признание и вознаграждение, содействие обмену информацией
В) только контроль рабочего времени
Г) только снижение зарплаты
16. Что должна делать система качества в отношении работников?
А) подавлять инициативу
Б) побуждать работников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества, брать ответственность, повышать знания
В) только контролировать каждый шаг
Г) исключить самостоятельность
17. Как определяется процесс в контексте процессного подхода?
А) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход
Б) только производственная операция
В) только документооборот
Г) только контрольная операция
18. В чём состоит преимущество процессного подхода?
А) в увеличении бюрократии
Б) в непрерывности управления на стыке отдельных процессов в рамках их системы
В) в усложнении структуры
Г) в увеличении числа контролёров
19. Что подчёркивает процессный подход при применении в СМК?
А) только необходимость контроля
Б) понимание и выполнение требований, рассмотрение процессов с точки зрения добавленной стоимости, достижение результатов, постоянное улучшение
В) только увеличение затрат
Г) только ужесточение требований
20. Что представляет собой подход на основе процессов?
А) рассмотрение деятельности с точки зрения производителя
Б) рассмотрение деятельности внутри организации с точки зрения клиента, преобразование входных данных в выходные с затратой ресурсов
В) только вертикальное управление
Г) только функциональное деление
21. Какие виды процессов выделяются при конфигурации организации через иерархическую структуру процессов?
А) только основные и вспомогательные
Б) стратегические процессы, ключевые процессы, подпроцессы, задания
В) только производственные
Г) только управленческие
22. Что относится к управляющим воздействиям на процесс?
А) только люди
Б) процедуры, методы, планы, стандартные методики, стратегия, законодательство
В) только оборудование
Г) только материалы
23. Что понимается под ресурсами процесса?
А) управляющие воздействия

Б) содействующие факторы, не преобразуемые, чтобы стать выходным потоком (люди, оборудование, материалы, помещения)
В) только выходные потоки
Г) только входные потоки
24. Кто должен быть у каждого процесса?
А) внешний контролёр
Б) владелец (хозяин), несущий полную ответственность за процесс и наделённый полномочиями
В) наблюдатель
Г) инспектор
25. На какие три вида делятся все процессы предприятия?
А) простые, сложные, средние
Б) индивидуальный, функциональный (вертикальный), деловой (горизонтальный)
В) быстрые, медленные, средние
Г) автоматические, ручные, полуавтоматические
26. Какой процесс представляет особый интерес и характеризуется наличием конкретного потребителя, готового платить за результаты?
А) индивидуальный процесс
Б) функциональный процесс
В) деловой (бизнес-процесс)
Г) вспомогательный процесс
27. Что означает входная граница процесса?
А) интерфейс с потребителем
Б) интерфейс между поставщиком и процессом
В) начало производства
Г) конец процесса
28. Что означает выходная граница процесса?
А) интерфейс с поставщиком
Б) интерфейс с пользователем или потребителем процесса
В) начало процесса
Г) склад готовой продукции
29. Кто является владельцем операции, производимой на токарном станке?
А) начальник цеха
Б) токарь (лицо, принимающее самостоятельное решение)
В) директор завода
Г) мастер
30. На что направлен процессный подход в конечном итоге?
А) на увеличение бюрократии
Б) на постепенное снижение себестоимости выполнения работы
В) на усложнение структуры
Г) на увеличение числа проверок
31. К чему ведёт системный подход к управлению?
А) к увеличению числа отделов
Б) к увязыванию задач качества с миссией, видением, стратегическими целями и политикой в области качества
В) к усложнению отчётности
Г) к увеличению контроля
32. Что является одной из целей предприятия согласно принципу непрерывного совершенствования?
А) достижение стабильного уровня дефектов
Б) постоянное улучшение
В) сохранение существующего положения
Г) минимизация изменений

33. Как реализуется принцип непрерывного улучшения?
А) только крупными проектами
Б) маленькими шагами и прорывами, постоянно и повсеместно
В) только разовыми мероприятиями
Г) только по указанию сверху
34. Какие методы требуются для реализации принципа постоянного улучшения?
А) только интуиция
Б) цикл Деминга, анализ Парето, контрольные карты и другие
В) только опыт руководителя
Г) только мнение большинства
35. Чему является альтернативой принцип принятия решений на основе фактов?
А) научному подходу
Б) способу принятия решения на основе интуиции, чутья, конъюнктуры, прошлого опыта
В) статистическим методам
Г) системному анализу
36. Что необходимо для реализации принципа принятия решений на основе фактов?
А) только интуиция руководителя
Б) измерения и сбор достоверных и точных данных, владение методами анализа
В) только опыт прошлых лет
Г) только мнение экспертов
37. Что важно обеспечить при принятии решений?
А) только интуицию
Б) разумный баланс аргументов, формируемых на основе анализа фактов, отчёта и инструкций
В) только опыт
Г) только мнение большинства
38. Что обеспечивают взаимовыгодные отношения с поставщиками?
А) только выгоду для организации
Б) наилучшие возможности для обеих сторон
В) только выгоду для поставщика
Г) только снижение цен
39. Что организация должна сделать при установлении партнёрских отношений?
А) определить основных поставщиков как потенциальных партнёров, совместно понять потребности потребителей и партнёров, поставить цели для постоянного партнёрства
Б) постоянно менять поставщиков
В) не делиться информацией
Г) минимизировать сотрудничество
40. Что должна демонстрировать организация в отношении общества?
А) только финансовую отчётность
Б) свою ответственность в области здоровья и безопасности, учитывать воздействие на окружающую среду, соблюдать законодательные требования
В) только количество выпущенной продукции
Г) только количество сотрудников
41. Всеобщее управление качеством (TQM) — это:
А) только контроль готовой продукции
Б) подход к управлению организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех её членов и направленный на долгосрочный успех через удовлетворение требований потребителя
В) только обучение персонала
Г) только статистические методы контроля
42. Как расшифровывается аббревиатура TQM?
А) Total Quality Management
Б) Total Quantity Management
В) Technical Quality Management
Г) Total Quality Measurement

43. На чём основывается TQM?
А) только на контроле ОТК
Б) на участии всех членов организации (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях
В) только на действиях высшего руководства
Г) только на мнении потребителей
44. На достижение чего направлен TQM?
А) только краткосрочной прибыли
Б) долгосрочного успеха путём удовлетворения требований потребителя, выгоды для членов организации и общества
В) только снижения себестоимости
Г) только увеличения численности персонала
45. Какова главная цель TQM?
А) снижение цены продукции
Б) достижение долгосрочного успеха путём максимального удовлетворения запросов потребителей, сотрудников и общества
В) увеличение выпуска продукции
Г) сокращение персонала
46. Какая задача НЕ относится к задачам TQM?
А) постоянное улучшение качества
Б) полное отсутствие дефектов и непроизводственных затрат
В) выполнение намеченного точно в срок
Г) максимальное увеличение запасов готовой продукции
47. Что из перечисленного относится к тактике TQM?
А) предупреждение причин дефектов
Б) только контроль на выходе
В) только исправление брака
Г) только снижение зарплаты
48. Какое положение НЕ относится к тактике TQM?
А) вовлечение всех сотрудников в деятельность по улучшению качества
Б) активное стратегическое управление
В) использование научных подходов в решении задач
Г) централизация принятия всех решений только у первого лица
49. Что включает в себя тактика TQM?
А) только предупреждение дефектов
Б) предупреждение причин дефектов, вовлечение всех сотрудников, непрерывное совершенствование, регулярную самооценку
В) только контроль готовой продукции
Г) только снижение затрат
50. Регулярная самооценка относится к:
А) задачам TQM
Б) тактике TQM
В) цели TQM
Г) недостаткам TQM
51. Что из перечисленного относится к методическим средствам TQM?
А) только средства для сбора данных
Б) средства для сбора и представления данных, методы статистической обработки, теория менеджмента, теория мотиваций, экономические расчёты
В) только теория общего менеджмента
Г) только экономические расчёты
52. Какое средство НЕ входит в методические средства TQM?
А) средства для сбора данных
Б) теория мотиваций и психология межличностных отношений
В) методы статистической обработки данных
Г) только интуиция руководителя

53. Теория общего менеджмента в TQM относится к:
А) целям TQM
Б) методическим средствам TQM
В) тактике TQM
Г) недостаткам TQM
54. Согласно таблице сравнения, традиционное управление качеством нацелено на удовлетворение потребностей:
А) только общества
Б) только сотрудников
В) заказчика
Г) потребителя, общества и сотрудников
55. TQM нацелен на удовлетворение потребностей:
А) только заказчика
Б) потребителя, общества и сотрудников организации
В) только производителя
Г) только акционеров
56. Традиционное управление качеством предполагает:
А) непрерывное улучшение всех процессов
Б) планирование, обеспечение и контроль улучшения качества продукции в циклическом режиме
В) улучшение только в непрерывном режиме
Г) только контроль
57. TQM предполагает:
А) циклическое улучшение только продукции
Б) планирование, обеспечение и контроль улучшения качества всех процессов и системы в непрерывном режиме
В) только разовые улучшения
Г) только контроль на выходе
58. Традиционное управление качеством ориентируется преимущественно на разработку:
А) предупреждающих воздействий
Б) корректирующих воздействий
В) стратегических планов
Г) долгосрочных программ
59. TQM ориентируется преимущественно на разработку:
А) корректирующих воздействий
Б) предупреждающих воздействий
В) только отчётов
Г) только штрафных санкций
60. В традиционном управлении качеством обучению управлению качеством подлежат:
А) весь персонал
Б) только сотрудники отдела контроля качества
В) только высшее руководство
Г) только внешние консультанты
61. В TQM обучению управлению качеством подлежит:
А) только отдел контроля качества
Б) весь персонал
В) только руководители
Г) только маркетологи
62. В традиционном управлении качеством функции обеспечения качества возлагаются на:
А) всех сотрудников
Б) отдел контроля качества
В) органы управления всех уровней
Г) только высшее руководство

63. В TQM функции управления качеством возлагаются на:
А) только отдел контроля качества
Б) всех сотрудников и органы управления всех уровней
В) только внешних аудиторов
Г) только производственный отдел
64. Традиционное управление качеством решает в области качества:
А) долгосрочные задачи
Б) только «горящие» вопросы и задачи сегодняшнего дня
В) только стратегические проблемы
Г) только хронические проблемы
65. TQM предполагает:
А) только решение текущих проблем
Б) регулярное выявление и решение хронических проблем, долгосрочное планирование качества
В) только реакцию на жалобы
Г) только исправление брака
66. В традиционном управлении качеством каждый выполняет поставленную задачу:
А) в координации с другими
Б) автономно
В) только под контролем ОТК
Г) только после согласования с обществом
67. TQM предполагает:
А) автономное выполнение задач
Б) координацию и взаимодействие деятельности всех сотрудников в области качества
В) только индивидуальную работу
Г) только работу без взаимодействия
68. Традиционное управление качеством принимает решения на основе:
А) фактов
Б) мнений
В) только статистики
Г) только экспертных оценок
69. TQM принимает решения на основе:
А) мнений
Б) фактов
В) только интуиции
Г) только опыта отдельных сотрудников
70. Какой цикл управления используется в TQM?
А) цикл Шухарта
Б) цикл Деминга (планирование — осуществление — контроль — управляющее воздействие)
В) цикл Фейгенбаума
Г) цикл Кросби
71. Что из перечисленного является наиболее важным элементом TQM?
А) только снижение затрат
Б) широкое вовлечение высшего руководства, фокусирование на нуждах потребителей, участие каждого сотрудника, непрерывное улучшение, базирование решений на фактах
В) только увеличение выпуска
Г) только ужесточение контроля
72. На что должна фокусироваться вся деятельность организации в TQM?
А) на нуждах и пожеланиях только внешних потребителей
Б) на нуждах и пожеланиях как внешних, так и внутренних потребителей
В) только на нуждах производителя
Г) только на нуждах поставщиков
73. Что является главной целью TQM с точки зрения фокусирования на процессах?
А) максимизация ценности продукта для потребителя и минимизация его стоимости

Б) только снижение себестоимости
В) только увеличение скорости производства
Г) только увеличение численности персонала
74. На чём должны базироваться все решения организации в TQM?
А) на интуиции
Б) на опыте отдельных работников
В) на фактах
Г) на мнении большинства
75 Что должна содержать система качества в отношении удовлетворённости потребителей?
А) только сбор жалоб
Б) механизм выработки корректирующих действий в необходимых случаях
В) только отчёты для руководства
Г) только статистику продаж
76 Кто относится к заинтересованным сторонам организации?
А) только потребители
Б) потребители, работники, владельцы-инвесторы, поставщики, государственные структуры
В) только акционеры
Г) только поставщики
77 Что необходимо сделать организации для понимания и удовлетворения потребностей заинтересованных сторон?
А) только увеличить прибыль
Б) определить свои заинтересованные стороны, преобразовать их потребности в требования, довести требования до персонала, сконцентрироваться на улучшении процессов
В) только снизить затраты
Г) только провести рекламную кампанию
78. Что из перечисленного относится к потребностям и ожиданиям потребителей?
А) только низкая цена
Б) соответствие требованиям, надежность, наличие, поставка, безопасность, цена и стоимость ЖЦ, воздействие на окружающую среду
В) только красивая упаковка
Г) только быстрая доставка
79. Почему нельзя ограничиваться простым удовлетворением формальных требований потребителя?
А) потому что формальные требования не важны
Б) надо пытаться предугадать невысказанные желания потребителя
В) потому что потребитель не знает, чего хочет
Г) потому что формальные требования слишком жёсткие
80. На какие две группы делятся методы получения информации об удовлетворённости потребителей?
А) количественные и качественные
Б) методы, основанные на использовании внешней информации, и методы, основанные на использовании внутренней информации
В) прямые и косвенные
Г) статистические и экспертные
81. Что позволяет оценить метод «Общий обзор рынка»?
А) только мнение своих потребителей
Б) оценить качество продукции в целом, включая мнение потребителей организаций-конкурентов
В) только оценку конкурентов
Г) только оценку цены
82. В чём суть метода «Тайный потребитель»?
А) опрос всех потребителей
Б) персонал организации становится «потребителем» на время и на собственном опыте оценивает качество

В) анонимное анкетирование
Г) наблюдение со стороны
83. Для чего проводятся опросы «потерянных» потребителей?
А) чтобы их вернуть любой ценой
Б) чтобы выяснить, почему они решили сменить поставщика
В) чтобы наказать их
Г) чтобы исключить их из базы
84. Что такое фокус-группа?
А) группа высшего руководства
Б) целенаправленный опрос небольшой группы в отношении удовлетворённости отдельными характеристиками продукции
В) группа контроля качества
Г) отдел маркетинга
85. Для чего создаются потребительские консультационные группы?
А) для контроля цен
Б) для обратной связи и консультаций по вопросам совершенствования работы
В) для рекламы продукции
Г) для обучения персонала
86. Что предполагает метод сбора жалоб, предложений и комментариев?
А) игнорирование жалоб
Б) формирование системы сбора, классификации и доведения информации о жалобах до персонала
В) только регистрацию жалоб
Г) только ответы на жалобы
87. Что относится к внутренней информации для оценки удовлетворённости потребителей?
А) только опросы
Б) рост числа клиентов, количество постоянных потребителей, продолжительность взаимодействия, число расторгнутых договоров, рост объёмов производства
В) только жалобы
Г) только рекламации
88. Рост числа клиентов в целом — это пример:
А) внешней информации
Б) внутренней информации
В) экспертной оценки
Г) статистического наблюдения
89. Какой критерий является одним из наиболее значимых в модели Премии Правительства РФ в области качества?
А) снижение себестоимости
Б) удовлетворённость потребителей качеством продукции и услуг
В) увеличение прибыли
Г) рост численности персонала
90. С каких двух сторон оценивается удовлетворённость потребителей в Премии Правительства РФ?
А) со стороны государства и общества
Б) на основе информации, полученной непосредственно от потребителей, и на основе данных самой организации
В) со стороны производителя и поставщика
Г) со стороны конкурентов и экспертов
91. Что относится к показателю «Общий имидж организации» в части восприятия потребителями?
А) только цена
Б) доступность, наличие каналов связи, прозрачность, отзывчивость
В) только надёжность
Г) только качество

92. Что относится к деятельности организации по повышению удовлетворённости в части «Общий имидж организации»?
А) только реклама
Б) награды, полученные от потребителей, отзывы в СМИ
В) только снижение цены
Г) только увеличение выпуска
93. Что из перечисленного относится к восприятию потребителями продукции и услуг?
А) только цена
Б) качество, цена, надёжность, новизна дизайна, доставка, влияние на окружающую среду
В) только гарантийные обязательства
Г) только жизненный цикл продукции
94. Что относится к деятельности организации по повышению удовлетворённости в части «Продукция и услуги»?
А) только цена
Б) конкурентоспособность, работа с жалобами, знаки одобрения, гарантия, стоимость жизненного цикла, время выхода на рынок
В) только внешний вид
Г) только упаковка
95. Что из перечисленного относится к восприятию потребителями продажи и послепродажного сопровождения?
А) только цена
Б) профессиональные навыки персонала, советы и помощь, реагирование на жалобы, техническая помощь, гарантийное обслуживание
В) только сроки поставки
Г) только упаковка
96. Что относится к деятельности организации по повышению удовлетворённости в части «Продажа и послепродажное сопровождение»?
А) только реклама
Б) обучение потребителей, количество и своевременность ответов на запросы, время реагирования на обращения
В) только снижение цены
Г) только увеличение продаж
97. Что из перечисленного относится к лояльности потребителей?
А) только цена
Б) намерение купить продукт повторно, желание покупать другую продукцию организации, желание рекомендовать организацию другим
В) только количество жалоб
Г) только объём заказов
98. Что из перечисленного относится к постоянству потребителей (деятельность организации)?
А) только опросы
Б) доля постоянных потребителей, продолжительность взаимодействия, эффективность рекомендаций, частота заказов, количество жалоб и похвальных отзывов
В) только реклама
Г) только цена
99. Какое условие НЕ относится к эффективному исследованию удовлетворённости потребителей?
А) системность проведения
Б) охват значительного числа потребителей
В) постоянное совершенствование методики оценки
Г) проведение исследования один раз в пять лет
100. Что необходимо делать по результатам оценки удовлетворённости потребителей?
А) только отчитываться перед руководством
Б) принимать и реализовывать управленческие решения

В) только хранить отчёты
Г) только информировать потребителей
101. Какое из перечисленных условий является обязательным для эффективного исследования удовлетворённости потребителей?
А) анонимность всех опросов
Б) принятие и реализация управленческих решений по результатам оценки
В) только увеличение бюджета на маркетинг
Г) только привлечение внешних консультантов

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

1. Результаты анализа данных, полученных в ходе деятельности по улучшению
2. Наглядность производства и групповой подход
3. Какие инструменты относятся к типичным инструментам качества? Семь видов потерь
4. Всесторонняя деятельность по поддержанию оборудования
5. Как часто высшее руководство должно анализировать систему менеджмента качества организации?
6. Что включает управление несоответствиями процессов и продукции?
7. Какая информация обязательно должна входить во входные данные для анализа со стороны руководства?
8. Что способствует своевременному обеспечению данными для стратегического планирования?
9. Что относится к сокращению потерь и планам снижения идентифицированных рисков?
10. Записи и решения по результатам анализа
11. Принцип постоянного улучшения по ISO
12. Основные принципы и методы непрерывного совершенствования
13. Понятие персонала и управление персоналом
14. Вовлечение и развитие работников
15. Непрерывное улучшение как цель предприятия
16. Создание среды для вовлечения работников
17. Методы и подходы для постоянного улучшения

Тесты

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

1. Как часто высшее руководство должно анализировать систему менеджмента качества организации?
А) один раз в год
Б) через запланированные интервалы
В) только при возникновении проблем
Г) один раз в пять лет
2. К чему приводит использование достижений науки и техники на производстве?
А) к снижению требований к квалификации
Б) к росту требований к квалификации кадров, усложнению продукции и процессов её производства
В) к уменьшению сложности продукции
Г) к сокращению персонала

3. К чему приводит рост конкуренции для предприятия?
А) к снижению требований к качеству
Б) к росту требований к качеству продукции при одновременном уменьшении её стоимости
В) к увеличению цены продукции
Г) к снижению качества
4. От чего происходит отказ в развитии процессного подхода?
А) от гибкой горизонтальной структуры
Б) от жёсткой вертикальной структуры предприятия в пользу гибкой горизонтальной структуры, основанной на командных, проектных принципах
В) от командных принципов работы
Г) от горизонтальной структуры
5. К чему приводит усложнение функций работников?
А) к снижению ответственности
Б) к требованиям ответственного, инициативного отношения, понимания целей и проблем предприятия
В) к безразличию к результатам труда
Г) к снижению квалификации
6. Согласно стандарту ISO 9000:2000, принцип постоянного улучшения является:
А) второстепенным принципом
Б) одним из 8 основополагающих принципов менеджмента качества
В) рекомендательным принципом
Г) необязательным требованием
7. Каков рекомендуемый эффект от непрерывного совершенствования согласно материалу?
А) годовое улучшение бизнеса всей организации на 1–2%
Б) годовое улучшение бизнеса всей организации на 10–20%
В) улучшение только качества продукции на 5%
Г) улучшение только процессов на 3%
9. Что из перечисленного входит в перечень основных принципов и методов?
А) только контроль качества
Б) достижение заинтересованности руководства высшего звена, создание совета по улучшению качества, вовлечение всего руководящего состава, создание системы признания заслуг
В) только снижение затрат
Г) только увеличение выпуска продукции
10. Что предполагает создание групп совершенствования систем и регулирования процессов?
А) работу только руководителей
Б) коллективное участие в повышении качества через специальные группы
В) работу только внешних консультантов
Г) индивидуальную работу каждого сотрудника
11. Что включает в себя создание системы признания заслуг исполнителей?
А) только штрафы
Б) поощрение и признание вклада работников в улучшение качества
В) только наказания
Г) только устную благодарность
12. Что такое персонал?
А) только руководители
Б) совокупность всех работников предприятия
В) только рабочие
Г) только инженерно-технические работники
13. На какие две основные категории может быть разделён персонал?
А) постоянный и временный
Б) производственный и административный (управленческий)
В) квалифицированный и неквалифицированный
Г) молодой и пожилой

14. Кто относится к линейным руководителям?
А) директор завода
Б) бригадиры, мастера, начальники бюро, лабораторий
В) главный инженер
Г) генеральный директор
15. Кто относится к производственному персоналу?
А) только менеджеры
Б) инженерно-технические работники и рабочие
В) только бухгалтеры
Г) только юристы
16. Что такое управление персоналом?
А) только наём и увольнение
Б) комплекс мероприятий для гармонизации интересов предприятия и персонала с целью роста эффективности и улучшения условий труда
В) только контроль рабочего времени
Г) только выплата зарплаты
17. Почему люди составляют наиболее ценную часть организации?
А) потому что их легко контролировать
Б) наилучшее использование их возможностей может принести организации максимальную пользу
В) они требуют минимальных затрат
Г) они не влияют на качество
18. Что из перечисленного относится к способам поощрения вовлечения и развития работников?
А) только штрафы
Б) планирование постоянной подготовки и карьеры, определение ответственности, участие в постановке целей, признание и вознаграждение
В) только контроль рабочего времени
Г) только снижение зарплаты
19. Что должна делать система качества в отношении работников?
А) подавлять инициативу
Б) побуждать работников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества, брать ответственность, повышать знания, передавать опыт коллегам
В) только контролировать каждый шаг
Г) исключить самостоятельность
20. Как современная организация описывается в материале?
А) как иерархическая структура
Б) как система взаимодействующих команд
В) как совокупность отдельных работников
Г) как жёсткая вертикальная структура
21. Почему даже теоретически трудно представить полностью бездефектное производство?
А) потому что дефекты неизбежны
Б) для любого производства характерен определённый уровень дефектности
В) потому что никто не стремится к нулю дефектов
Г) потому что это экономически невыгодно
22. Если ставить перед собой цель добиваться снижения дефектности, то такая цель будет:
А) недостижимой
Б) побуждать к постоянному совершенствованию и улучшению процессов производства
В) экономически невыгодной
Г) нереалистичной
23. Как реализуется принцип постоянного улучшения?
А) только крупными проектами
Б) маленькими шагами и прорывами, постоянно и повсеместно

В) только разовыми мероприятиями
Г) только по указанию сверху
24. Что необходимо создать руководству для содействия будущему организации?
А) жёсткую систему контроля
Б) культурную среду, способствующую вовлечению работников в активный поиск возможностей улучшения
В) систему наказаний
Г) бюрократическую структуру
25. Что предполагает делегирование полномочий для вовлечения работников?
А) работники не принимают решений
Б) работники принимают на себя ответственность по определению областей, где организация может улучшить свою деятельность
В) все решения принимает только высшее руководство
Г) работники не участвуют в улучшениях
26. Что из перечисленного относится к способам вовлечения работников?
А) только наказания
Б) постановка целей, сравнение с конкурентами, признание и вознаграждение, наглядность предложений
В) только контроль
Г) только критика
27. Какие методы требуются для реализации принципа постоянного улучшения?
А) только интуиция
Б) цикл Деминга, анализ Парето, контрольные карты и другие
В) только опыт руководителя
Г) только мнение большинства
28. Что должна создать система для стимулирования процессов улучшения?
А) атмосферу страха
Б) атмосферу признания улучшений
В) атмосферу безразличия
Г) атмосферу конкуренции без сотрудничества
29. С какой целью высшее руководство анализирует систему менеджмента качества?
А) для увеличения документооборота
Б) для обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК
В) для отчётности перед налоговой
Г) для сокращения персонала
30. Что должно включать в себя анализ со стороны руководства?
А) только оценку прибыли
Б) оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК, включая политику и цели в области качества
В) только оценку работы персонала
Г) только оценку поставщиков
31. Что должно поддерживаться в рабочем состоянии согласно требованиям?
А) только финансовая отчётность
Б) записи об анализе со стороны руководства
В) только кадровые документы
Г) только техническая документация
32. Что из перечисленного входит во входные данные к оценке результативности и эффективности СМК?
А) только финансовые показатели
Б) статус достижения целей в области качества, результаты аудитов, обратную связь, факторы рынка, работу поставщиков, управление несоответствиями
В) только жалобы потребителей
Г) только результаты аудитов

33. Какие факторы, связанные с рынком, должны учитываться при анализе?
А) только цены конкурентов
Б) технологии, исследования и разработки, деятельность конкурентов
В) только рекламу
Г) только долю рынка
34. Что относится к результатам сравнения с лучшими достижениями?
А) внутренние отчёты
Б) бенчмаркинг
В) только финансовые показатели
Г) только опросы сотрудников
35. Что включает управление несоответствиями процессов и продукции?
А) только исправление брака
Б) анализ и действия по несоответствиям процессов и продукции
В) только регистрацию несоответствий
Г) только складирование брака
36. Какая информация обязательно должна входить во входные данные для анализа со стороны руководства?
А) только мнение сотрудников
Б) результаты аудитов, обратная связь от потребителей, функционирование процессов и соответствие продукции, статус предупреждающих и корректирующих действий, изменения, рекомендации по улучшению
В) только финансовые отчёты
Г) только производственные планы
37. Что относится к последующим действиям, вытекающим из предыдущего анализа со стороны руководства?
А) только новые планы
Б) выполнение решений, принятых на предыдущем анализе
В) только отчёты
Г) только корректирующие действия
38. Какие изменения должны учитываться при анализе?
А) только кадровые изменения
Б) изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества
В) только изменения цен
Г) только изменения поставщиков
39. Как могут использоваться выходные данные анализа, выходящие за пределы верификации СМК?
А) только для отчётности
Б) как входные данные для процессов улучшения
В) только для архива
Г) только для внешних аудиторов
40. Что способствует своевременному обеспечению данными для стратегического планирования?
А) случайный выбор дат
Б) график проведения анализов
В) нерегулярные проверки
Г) только внешние требования
41. Кому следует доводить отобранные выходные данные?
А) только акционерам
Б) до сведения работников организации, демонстрируя, как анализ ведёт к новым целям
В) только внешним аудиторам
Г) только поставщикам
42. Что из перечисленного относится к дополнительным выходным данным для повышения эффективности?
А) только финансовые показатели

Б) цели, касающиеся характеристик продукции и показателей процессов, цели улучшения деятельности организации, оценку ресурсов, стратегию, сокращение потерь
В) только производственные планы
Г) только кадровые решения
43. Что включает оценка пригодности организационной структуры и ресурсов?
А) только оценку зданий
Б) анализ соответствия структуры и ресурсов целям организации
В) только оценку оборудования
Г) только оценку персонала
44. Что относится к сокращению потерь и планам снижения идентифицированных рисков?
А) только уменьшение брака
Б) мероприятия по снижению потерь и управлению рисками
В) только снижение затрат
Г) только сокращение персонала
45. Что включает информация по стратегическому планированию будущих потребностей организации?
А) только прогноз продаж
Б) долгосрочное планирование развития организации
В) только бюджет на следующий год
Г) только планы закупок
46. Для чего необходимо вести записи об анализе со стороны руководства?
А) для увеличения документооборота
Б) для обеспечения прослеживаемости и облегчения оценки самого процесса анализа, чтобы убедиться в его постоянной эффективности
В) только для внешних проверок
Г) только для внутреннего отчёта
47. Что должны включать выходные данные анализа?
А) только решения по кадрам
Б) решения и действия, направленные на повышение результативности СМК и её процессов, на улучшение продукции согласно требованиям потребителей
В) только финансовые решения
Г) только маркетинговые решения
48. Что из перечисленного НЕ относится к входным данным для анализа со стороны руководства?
А) результаты аудитов
Б) обратная связь от потребителей
В) личные предпочтения руководителя
Г) статус предупреждающих и корректирующих действий
49. Что из перечисленного относится к рекомендациям по улучшению как входным данным?
А) только предложения руководства
Б) рекомендации по улучшению от различных источников
В) только требования внешних аудиторов
Г) только жалобы потребителей