

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.06.02 Менеджмент качества**

1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)

Компетенция	Результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-1 умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	научные основы управления качеством; методологические основы и принципы управления качеством; системы технического регулирования качества и современные направления обеспечения качества в современных условиях; методы проектирования организационных действий; способы разработки и подготовки справочных и методических материалов в сфере управления качеством для органов государственной власти и местного самоуправления, организаций; способы технологического обеспечения служебной деятельности в части организации сбора и предоставления необходимой справочной информации в	применять нормативно-технические документы при разработке и внедрении систем управления качеством; определять факторы, которые влияют на качество и определять уровень качества продукции; планировать корректирующие и предупреждающие действия для устранения выявленных несоответствий; анализировать существующие системы управления качеством и принимать меры по их совершенствованию; разрабатывать методические и справочные материалы в сфере управления качеством для нужд государственных органов и органов местного самоуправления; разрабатывать стратегию улучшения качества и применять методы по реализации принятой стратегии в государственных органах, органах местного	основными методами оценки и обеспечения качества продукции; методикой определения эффективности управления качеством; специальной терминологией дисциплины; методикой подготовки справочных материалов в сфере управления качеством для государственных органов и органов местного самоуправления, организаций и должностных лиц; способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в части организации сбора и предоставления необходимой справочной информации в сфере управления качеством; способностью эффективно исполнять трудовые обязанности в части подготовки справочных и
ПК-5 умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, муниципальной службы, административные	проектирования организационных действий; способы разработки и подготовки справочных и методических материалов в сфере управления качеством для органов государственной власти и местного самоуправления, организаций; способы технологического обеспечения служебной деятельности в части организации сбора и предоставления необходимой справочной информации в	анализировать существующие системы управления качеством и принимать меры по их совершенствованию; разрабатывать методические и справочные материалы в сфере управления качеством для нужд государственных органов и органов местного самоуправления; разрабатывать стратегию улучшения качества и применять методы по реализации принятой стратегии в государственных органах, органах местного	осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в части организации сбора и предоставления необходимой справочной информации в сфере управления качеством; способностью эффективно исполнять трудовые обязанности в части подготовки справочных и

должности государственных муниципальных предприятиях учреждениях, научных образовательных организациях, политических партиях, общественно- политических, коммерческих некоммерческих организациях	в и и в и и	сфере управления качеством	самоуправления, организациях; осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности в части организации сбора и предоставления необходимой справочной информации в сфере управления качеством; проектировать организационные действия при подготовке справочной информации в сфере управления качеством	методических материалов
--	--	-------------------------------	--	----------------------------

2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля) и ее место в структуре ОПОП ВО

2.1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина (модуль) относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО.

Период обучения по дисциплине (модулю) – 8-й семестр (очная форма обучения) / 9-й семестр (очно-заочная форма обучения) / 5-й курс (заочная форма обучения).

2.2. Объем дисциплины (модуля)

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Заочная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	4/144		
Контактная работа:	48	22	18
Занятия лекционного типа (лекции)	20	10	8
Занятия семинарского типа:	28	12	10
лабораторные работы	0	0	0
практические занятия	28	12	10
семинары	0	0	0
Промежуточная аттестация: экзамен	36	36	9
Самостоятельная работа (СР)	60	86	117

2.3. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Количество часов				СР
		Контактная работа				
		Л	ЛР	ПЗ	С	

1.	Теоретические и методологические основы управления качеством	4	0	8	0	15
2.	Система управления качеством	6	0	6	0	15
3.	Средства управления качеством	6	0	6	0	15
4.	Оценка системы менеджмента качества	4	0	8	0	15

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Количество часов					СР
		Контактная работа					
		Л	ЛР	ПЗ	С		
1.	Теоретические и методологические основы управления качеством	2	0	2	0	20	
2.	Система управления качеством	2	0	2	0	20	
3.	Средства управления качеством	2	0	4	0	20	
4.	Оценка системы менеджмента качества	4	0	4	0	26	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Количество часов					СР
		Контактная работа					
		Л	ЛР	ПЗ	С		
1.	Теоретические и методологические основы управления качеством	2	0	2	0	29	
2.	Система управления качеством	2	0	2	0	29	
3.	Средства управления качеством	2	0	2	0	29	
4.	Оценка системы менеджмента качества	2	0	4	0	30	

Примечания:

Л – лекции, ЛР – лабораторные работы, ПЗ – практические занятия, С – семинары, СР – самостоятельная работа.

2.4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1.	Теоретические и методологические основы управления качеством	<p>Качество как объект управления. Социально-экономические аспекты повышения качества. Качество продукции как материальная основа удовлетворения личных и общественных потребностей потребителей. Взаимосвязь качества продукции и экономического состояния предприятия, повышения конкурентоспособности их.</p> <p>Объекты и субъекты управления качеством. Стадии жизненного цикла продукции: Проектирование и производство, как стадии обеспечения стабильности качества продукции. Факторы, влияющие на качество продукции на стадиях товародвижения – от проектирования и производства, до реализации и потребления</p> <p>Методологические основы управления качеством.</p>

		<p>Общие методические положения управления качеством. Цикл Э. Деминга. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях. Этапы разработки системы качества. Документальное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Структура нормативных документов на системы качества, их взаимосвязь. Роль профессиональных общественных организаций по качеству ЕФУК – Европейского Фонда управления Качеством, ЕОК – Европейской организации по качеству в Европе, Всероссийской организации по качеству в России в решении проблем повышения качества и конкурентоспособности продукции и предприятий. Порядок проведения работ по сертификации систем качества. Отчетная документация для органов власти в сфере управления качеством, способы разработки и подготовки справочных и методических материалов по вопросам управления качеством. Основные принципы, структура и правила сертификации. Декларирование соответствия. Сертификат системы качества как доказательство при принятии декларации о соответствии продукции.</p>
2.	Система управления качеством	<p>Понятие и сущность систем управления качеством. Комплексное управление качеством. Цель и задачи управления качеством. Разработка взаимосвязанных организационных, технических мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение, сохранение, поддержание необходимого уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла.</p> <p>Эволюция развития систем управления качеством.</p> <p>Развитие отечественных систем управления качеством продукции: система бездефектного изготовления продукции, система - качество, надежность, ресурс с первого изделия; комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Недостатки этих систем с современной точки зрения. Проектирование организационных действий при подготовке справочной информации в сфере управления качеством.</p> <p>Международный опыт управления качеством продукции, стандарты ИСО серии 9000, основные элементы системы качества. Значение системы качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятий. Разработка гармонизованного подхода к решению вопросов обеспечения качества продукции. Основопологающие принципы систем качества.</p>

		<p>Современные направления развития систем управления качеством. Управление качеством на основе стандартов ИСО серии 9000. Сущность современных систем управления качеством. Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Требования к системе качества согласно международным стандартам Системы управления окружающей средой согласно стандартам ИСО серии 14000. Сущность понятия «окружающая среда», особенности системы качества по ИСО 14000 в сравнении с системами качества по ИСО 9000. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) (Total Quality Management) и концепции их применения на предприятиях и в организациях. Принципы Э. Деминга, задача реализации TQM. Критерии модели идеального предприятия, Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством). Критерии модели премии Правительства России в области качества.</p>
3.	Средства управления качеством	<p>Простые инструменты качества. Лист сбора данных (контрольный листок), причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) понятие и виды контрольных карт, гистограммы, диаграмма Парето (ABC – анализ), диаграмма корреляции (рассеивание), стратификация (расслоение) данных.</p> <p>Новые средства управления качеством. Диаграмма сродства, диаграмма зависимостей, древовидная (системная) диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования оценки процесса, анализ приоритетов (анализ матричных данных). Технологическое обеспечение служебной деятельности в части организации сбора предоставления информации в сфере управления качеством.</p> <p>«Шесть сигма» - концепция качества третьего тысячелетия. Сущность метода «шесть сигм» и его использование в управлении качеством. Философия Тагути. Функция потери качества.</p> <p>Эффективность управления качеством. Затраты на обеспечение качества, методика определения и анализа затрат. Методика определения эффективности управления качеством. Анализ и оценка эффективности деятельности по улучшению качества продукции и услуг. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.</p>
4.	Оценка системы менеджмента качества	Оценка системы менеджмента качества

		<p>Показатели оценки результативности системы менеджмента качества: финансовые результаты, оценка технического состояния оборудования, технологической подготовки, инженерных коммуникаций.</p> <p>Квалиметрия, основные принципы и процедуры. Предмет, содержание и структура квалиметрии. Понятие «показатель качества». Система показателей качества. Уровень качества. Классификация показателей качества.</p> <p>Общие положения метрологии. Методы измерения качества и обеспечение точности измерений. Эталоны.</p> <p>Техническое регулирование. Технический регламент.</p> <p>Контроль в менеджменте качества. Общие задачи, средства, объекты и виды контроля. Выборочный контроль. Служба качества в организации.</p> <p>Сущность аудита качества. Проведение внутреннего аудита и его принципы. Сертификационный аудит и его этапы.</p> <p>Затраты на качество. Методы сбора данных о затратах на качество. Подготовка справочных материалов в сфере управления качеством для государственных органов и органов местного самоуправления, организаций и должностных лиц.</p>
--	--	---

3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) оформлен в приложении к настоящей рабочей программе дисциплины (модуля).

3.1. Текущий контроль успеваемости. Типовые оценочные средства и критерии оценивания

Контрольные вопросы и задания

Контролируемая тема (раздел)	Контрольные вопросы и задания
Теоретические и методологические основы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение термина качество. 2. Назовите виды показателей качества. 3. Перечислите виды контроля качества. 4. В чем сущность понятия «квалиметрия»? 5. Поясните определение понятия «уровень качества» 6. В чем особенность дифференциального и комплексного методов определения уровня качества?

	<p>7. Каковы особенности обеспечения качества на стадиях жизненного цикла продукции?</p> <p>8. Назовите основы формирования системы сертификации России</p> <p>9. Поясните сущность выборочного приемочного контроля.</p> <p>10. Каковы формы мотивации улучшения качества?</p> <p>11. В чем заключается сущность экспертного метода определения качества?</p> <p>12. Какова основная цель создания систем управление качеством?</p> <p>13. Каковы основные этапы развития систем управление качеством?</p> <p>1. Назовите виды деятельности составляющие этапы «петли качества».</p> <p>В чем заключаются особенности подготовки справочной информации по вопросам управления качеством для органов власти?</p>
<p>Система управления качеством</p>	<p>1. Какие международные и национальные организации по методической поддержке разработки систем управления качеством существуют?</p> <p>2. Какова взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции, предприятий?</p> <p>3. Назовите основные элементы систем управления качеством в соответствии со стандартами ГОСТ Р ИСО 9000.</p> <p>4. Перечислите базовые принципы системы качества.</p> <p>5. Назовите методологические основы управления качеством.</p> <p>6. Дайте пояснение понятия «окружающая среда».</p> <p>7. В чем особенность системы управления окружающей средой по стандартам ИСО серии 14000?</p> <p>8. Назовите элементы системы управление окружающей средой.</p> <p>9. Назовите принципы всеобщего управления качеством (TQM).</p> <p>10. Перечислите принципы деминга и их применение в деятельности предприятий.</p> <p>11. Каковы критерии идеального предприятия в соответствии с моделью ЕФУК?</p> <p>12. Какова сущность применения системного анализа FMEA продукции?</p> <p>13. Какова сущность применения системного анализа FMEA процесса?</p> <p>14. Структура системы менеджмента качества согласно стандартам ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000.</p> <p>15. Перечислите этапы проектирования организационных действий при реализации стратегии улучшения системы качества?</p>
<p>Средства управления качеством</p>	<p>1. В чем сущность диаграммы Парето?</p> <p>2. В чем сущность диаграммы Исикавы?</p>

	<p>3. В чем отличия обязательной и добровольной сертификации?</p> <p>4. Каков порядок проведения сертификации систем качества?</p> <p>5. Каков порядок применения простых средств управления качеством?</p> <p>6. Какова особенность применения новых средств управления качеством?</p> <p>7. В чем заключается сущность применения метода развития функции качества?</p> <p>8. Каково значение работы кружков качества на предприятиях?</p> <p>9. В чем заключается сущность комплексной оценки уровня качества?</p> <p>10. Каковы виды потерь качества?</p> <p>11. Какова структура информационных систем в управлении качеством процессов и продукции?</p> <p>12. Какова структура информационных систем управления качеством услуг?</p> <p>13. Каково значение информационных технологий в управлении качеством?</p> <p>14. Какова роль информационных технологий в технологическом обеспечении служебной деятельности?</p> <p>15. Затраты на предупреждение несоответствий, контроль и испытания.</p>
<p>Оценка системы менеджмента качества</p>	<p>1. Показатели оценки результативности системы менеджмента качества: финансовые результаты, оценка технического состояния оборудования, технологической подготовки, инженерных коммуникаций.</p> <p>2. Квалиметрия, основные принципы и процедуры. Предмет, содержание и структура квалиметрии.</p> <p>3. Понятие «показатель качества».</p> <p>4. Система показателей качества.</p> <p>5. Уровень качества.</p> <p>6. Классификация показателей качества.</p> <p>7. Общие положения метрологии.</p> <p>8. Методы измерения качества и обеспечение точности измерений. Эталоны.</p> <p>9. Техническое регулирование. Технический регламент.</p> <p>10. Контроль в менеджменте качества.</p> <p>11. Общие задачи, средства, объекты и виды контроля.</p> <p>12. Служба качества в организации.</p> <p>13. Сущность аудита качества. 14. Проведение внутреннего аудита и его принципы.</p> <p>14. Сертификационный аудит и его этапы.</p> <p>15. Затраты на качество.</p> <p>16. Методы сбора данных о затратах на качество.</p> <p>17. Качественное и количественное предоставление данных по вопросам управления качеством для органов власти и должностных лиц.</p>

Темы докладов в виде презентаций

1. Зарубежный опыт создания систем управления качеством.

2. Структура требований элементов системы качества.
3. Направления деятельности Европейского фонда управления качеством.
4. Опыт деятельности предприятий – участников конкурсов правительства России в области качества
5. Опыт деятельности отечественных предприятий, которые имеют систему качества.
6. Экономические аспекты повышения качества продукции.
7. Опыт управления качеством в США.
8. Опыт управления качеством в Японии.
9. Новые средства управления качеством.
10. Участие России в деятельности международных организациях по качеству.
11. Опыт управления качеством в Европейских странах.
12. Анализ факторов, влияющих на качество процессов и продукции.
13. Диаграмма последовательности действий выполнения процессов
14. Причинно-следственная диаграмма анализа влияния факторов на качество продукции.
15. Метод развития функции качества.
16. Система анализа возможности и влияния несоответствий.
17. Применение концепции «шесть сигм» в управлении качеством.
18. Потери качества для разных объектов управления.
19. Основополагающие принципы систем качества.
20. Европейская модель совершенствования ЄФУК (Европейского фонда управления качеством).

Тренировочные тестовые задания

1. Полезность означает:
 - a) эффект от использования
 - b) нормирование труда
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) тарифная система
2. Неважными свойствами для оценки качества являются:
 - a) «эволюционный уровень»
 - b) «технический уровень»
 - c) «эстетический уровень»
 - d) «эксплуатационный уровень»
3. TQM – это:
 - a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
 - b) нормирование труда
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) всеобщий менеджмент качества
4. Качество является ... понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы:
 - a) комплексным
 - b) единичным

- c) глобальным
 - d) множественным
5. Конкурентоспособность – это:
- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
 - b) нормирование труда
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) способность выдерживать конкуренцию, противостоять ей
6. К факторам внешней среды может быть отнесены:
- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
 - b) нормирование труда
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) система коммуникаций
7. Факторы внутренней среды предприятия характеризуют следующие внутрипроизводственные показатели:
- a) технология
 - b) нормирование труда
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) всеобщий менеджмент качества
8. Конкуренция – это:
- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
 - b) соперничество нескольких субъектов в достижении схожей цели
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) всеобщий менеджмент качества
9. Конкурентоспособность товара – это:
- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
 - b) относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) всеобщий менеджмент качества
10. Конкурентоспособность предприятия – это:
- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
 - b) относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) способность сохранять и расширять рынки сбыта за счет целенаправленной деятельности как по отношению к качественным

характеристикам продукции, так и по отношению к производителям-конкурентам

11.Квалиметрия – это:

- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
- b) относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности
- c) сдельная система оплаты труда
- d) наука о способах измерения и квантификации показателей качеств

12.Тотальное качество – ориентированное на ... систему менеджмента, целью которой является непрерывное повышение удовлетворенности потребителей при постоянном снижении реальной стоимости продукции или услуг:

- a) на конкуренцию
- b) на рынки
- c) на конкуренцию
- d) на людей

13.Формирование качества продукции начинается на стадии:

- a) проектирования продукции
- b) опытных испытаний
- c) промышленных испытаний
- d) эксплуатации

14.Представление о качестве основано на:

- a) требованиях и пожеланиях потребителей
- b) принципах деятельности руководителей
- c) законодательных требованиях государства
- d) эксплуатации

15.Планирование качества – это:

- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
- b) относительная характеристика товара, которая отражает отличие данного товара от товара конкурента, во-первых, по степени соответствия одной и той же общественной потребности, а во-вторых, по затратам на удовлетворение этой потребности
- c) сдельная система оплаты труда
- d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

16.Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды
- b) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которого является качество
- c) сдельная система оплаты труда

d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

17.Квалиметрия – это:

a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды

b) наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг

c) сдельная система оплаты труда

d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

18.Свойство – это:

a) формирование нового организационного устройства, адекватного характеру изменений внешней среды

b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

c) сдельная система оплаты труда

d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

19.Дефект – это:

a) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией

b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

c) сдельная система оплаты труда

d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

20.Брак – это:

a) дефектная единица продукции, т. е. продукция, имеющая хотя бы один дефект

b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

c) сдельная система оплаты труда

d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

21.Под уровнем качества изделия понимается:

a) относительная оценка качества, основанная на сравнении совокупности характеристик рассматриваемого изделия с базовыми, т.е. изделиями конкурентов, перспективных образцов, стандартов, опережающих стандартов и т.п.

b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении

c) сдельная система оплаты труда

d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

22.Техническое качество – это:

- a) гармоничная увязка предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы)
 - b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
23. Под управлением качеством продукции понимаются:
- a) действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества
 - b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
24. Механизм управления качеством продукции – это:
- a) гармоничная увязка предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы)
 - b) совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством
 - c) сдельная система оплаты труда
 - d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
25. Экономическая эффективность – это:
- a) затраты
 - b) прибыль
 - c) результат
 - d) сопоставление затрат и результатов
26. Менеджмент качества связан:
- a) только с производственными подразделениями компании
 - b) со всей системой управления компании
 - c) с внешними поставщиками компании
 - d) с подразделениями сбыта продукции
27. В менеджменте качества участвуют:
- a) только служба менеджмента качества
 - b) все службы и подразделения компании
 - c) только руководство компании
 - d) только отдел технического контроля
28. Специалист, который должен анализировать качество и причины дефектов изделий, строить контрольные карты:

- a) мастер
 - b) инженер по качеству
 - c) инженер по надежности
 - d) техник
29. К концепциям менеджмента качества не относится:
- a) всеобщее управление качеством
 - b) система управления персоналом
 - c) система обеспечения качества
 - d) управление качеством
30. Дефект – это:
- a) отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией
 - b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - c) сделанная система оплаты труда
 - d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
31. Брак – это:
- a) дефектная единица продукции
 - b) объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
 - c) сделанная система оплаты труда
 - d) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
32. Цикл Деминга состоит из следующих этапов:
- a) планирование, производство, контроль, совершенствование продукции
 - b) прогнозирование, планирование, осуществление, контроль
 - c) прогнозирование, планирование, осуществление, управление воздействием
 - d) осуществление, управление воздействием, контроль, прогнозирование
33. Организация разработки продукции на основе учета требований потребителей:
- a) контроль качества
 - b) инжиниринг качества
 - c) сохранение качества
 - d) технологический процесс
34. Система Тейлора:
- a) разрабатывала методологию оценки качества
 - b) определяет математический аппарат качества
 - c) устанавливала поля допусков и вводила определенные шаблоны
 - d) исследует управление качеством
35. Эмпирический подход:
- a) основан на последних достижениях науки
 - b) опирается на опыт
 - c) требует максимального учета всех аспектов проблемы

- d) предполагает предварительную разработку концепции исследования
36. Аспектный подход:
- a) исходная позиция, с которой начинается исследование
 - b) определяет характер связей между аспектами, свойствами, характеристиками
 - c) опирается на опыт
 - d) выбор одной грани проблемы по принципу актуальности или принципу учета ресурсов, выделяемых на исследование
37. Прагматический подход:
- a) разрабатывает комплекс ключевых положений, определяющих общую направленность и преемственность исследования
 - b) опирается на задачу получения ближайшего результата
 - c) характеризуется постановкой целей исследования и использованием научного аппарата его проведения
 - d) определяет направленность исследования относительно целей
38. Инженер по качеству:
- a) руководит цехом
 - b) анализирует качество и дефекты изделий, строит контрольные карты и т. п.
 - c) производит качественную продукцию
 - d) управляет качеством персонала
39. Звезда качества не включает:
- a) систему мотивации
 - b) систему взаимоотношений с инвестором
 - c) систему взаимоотношений с поставщиками
 - d) систему обучения
40. Вальтер Шухарт разработал:
- a) перфокарты
 - b) контрольные карты
 - c) игральные карты
 - d) географические карты
41. Американский ученый А. Фейгенбаум был автором:
- a) концепции глобального управления качеством
 - b) концепции местного управления качеством
 - c) концепции тотального (всеобщего) управления качеством
 - d) концепции межрегионального управления качеством
42. Что необходимо ограничивать при выстраивании процессов на разных уровнях управления:
- a) ценность
 - b) издержки
 - c) удовлетворенность потребителя
 - d) управляющее воздействие
43. Стратегические функции управления качеством включают:
- a) управление сферой производства
 - b) поддержание на уровне заданных показателей качества

- c) управление сферой сбыта
 - d) анализ информации о потребительском спросе
44. Тактические функции управления качеством:
- a) прогнозирование и анализ базовых показателей качества
 - b) поддержание на уровне заданных показателей качества
 - c) определение направлений проектных и конструкторских работ
 - d) анализ информации о рекламациях
45. Составляющей жизненного цикла продукции не является:
- a) маркетинг, поиск и изучение рынка
 - b) копирование изделия
 - c) производство
 - d) утилизация изделия
46. Статистический приемочный контроль, применяется:
- a) когда результат контроля заданного числа предыдущих партий продукции не дает основания для заключения о том, что действительный уровень дефектности существенно отклоняется от приемочного
 - b) если действительный уровень дефектности выше приемочного
 - c) если действительный уровень дефектности ниже приемочного, и характеризующийся меньшим объемом выборки
 - d) когда величина браковочного уровня качества назначается исходя из требований потребителя
47. Усиленный статистический приемочный контроль, применяется:
- a) если действительный уровень дефектности существенно отклоняется от приемочного
 - b) когда результаты контроля заданного числа предыдущих партий продукции дают достаточное основание для заключения о том, что действительный уровень дефектности выше приемочного
 - c) если величина браковочного уровня качества назначается исходя из требований потребителя
 - d) когда действительный уровень дефектности ниже приемочного
48. Приемочный статистический контроль:
- a) совокупность статистических методов контроля массовой продукции с целью выявления ее соответствия заданным требованиям
 - b) методы контроля массовой продукции с целью выявления ее соответствия заданным требованиям
 - c) методы контроля массовой продукции с целью выявления ее соответствия требованиям стандартов
 - d) утилизация изделия
49. К основным элементам стандартов по приемочному контролю не относятся:
- a) таблицы планов выборочного контроля, применяемые в условиях нормального хода производства, а также планов для усиленного контроля в условиях разладок и для облегчения контроля при достижении высокого качества

- b) правила выбора допусков с учетом особенностей контроля
 - c) правила перехода с нормального контроля на усиленный или облегченный и обратного перехода при нормальном ходе производства
 - d) методы вычисления последующих оценок показателей качества контролируемого процесса
50. Оперативная характеристика позволяет:
- a) оценить вероятность приемки партии при любой доли дефектных изделий в партии
 - b) оценить статистическую частоту приемки партии при любой доли дефектных изделий в партии
 - c) оценить СКО приемки партии при любой доли дефектных изделий в партии
 - d) управлять временем
51. Нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции:
- a) универсальный документ
 - b) стандарт
 - c) сопутствующий документ
 - d) повседневный документ
52. Для выявления немногочисленных, существенно важных дефектов и причин их возникновения используют:
- a) диаграммы Парето
 - b) контрольные карты
 - c) диаграммы Исикава
 - d) номограммы
53. Выявление бракованных изделий:
- a) инспекция качества
 - b) контроль качества
 - c) аудит качества
 - d) сертификация
54. Стандарт – это:
- a) требования к габаритным характеристикам продукции
 - b) технический документ определяющий уровень качества исходя из требований потребителя
 - c) нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции
 - d) нормативный акт разрабатываемый инженером по качеству
55. Технические условия:
- a) являются государственным стандартом
 - b) дополняют государственный стандарт, а при его отсутствии устанавливают самостоятельные требования к качественным показателям продукции
 - c) определяют требования ниже, чем в государственных стандартах
 - d) это нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции

56. Контрольные карты Шухарта используются для:
- регистрации результатов измерений требуемых свойств продукции, с использованием параметра поля допуска
 - выбраковки изделий на основании спектрального анализа
 - выявления дефектов с помощью перфоратора
 - проверки знаний обучаемых
57. Диаграммы Парето строятся по:
- результатам деятельности
 - производственным процессам
 - специальности
 - методам
58. В России всю методологическую и организационно-методическую работу по управлению качеством осуществляет:
- представительные органы власти
 - Государственный комитет по стандартизации и метрологии
 - Государственная Дума
 - Государственный комитет по статистике
59. Стандарт:
- унифицированные ряды важнейших технических характеристик продукции (допуски и посадки, напряжения, частоты и др.)
 - система классификаторов технико-экономической информации
 - типоразмерные ряды и типовые конструкции изделий общемашиностроительного применения (подшипники, крепеж, режущий инструмент и др.)
 - нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом
60. Отказы системы не могут быть обусловлены:
- конструкцией деталей
 - моральным износом
 - изготовлением
 - эксплуатацией
61. Свойство изделия сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих его способность выполнять требуемые функции:
- показатель назначения
 - показатель надежности
 - показатель стандартизации
 - показатель сертификации
62. Нарушение исправного состояния изделия при сохранении работоспособности:
- отказ
 - повреждение
 - унификация
 - авария

63. ИСО это:

- a) исследование современных организаций
- b) международные стандарты
- c) инновационные системы обучения
- d) интегрированные стандарты образования

64. Исправность:

- a) состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям, установленным как в отношении основных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций, так и в отношении второстепенных параметров, характеризующих удобства эксплуатации, внешний вид и т. п.
- b) состояние изделия, при котором оно соответствует всем требованиям, установленным как в отношении основных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций, так и в отношении второстепенных параметров, характеризующих удобства эксплуатации, внешний вид и т. п.
- c) состояние изделия, при котором оно соответствует всем требованиям, установленным в отношении основных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций
- d) состояние изделия, при котором оно соответствует всем требованиям, установленным в отношении второстепенных параметров, характеризующих удобства эксплуатации, внешний вид и т. п.

65. Неисправность:

- a) состояние изделия, при котором оно в данный момент времени не соответствует одному из основных требований, характеризующих нормальное выполнение заданных функций
- b) состояние изделия, при котором оно в данный момент времени не соответствует хотя бы одному из требований, характеризующих нормальное выполнение заданных функций
- c) состояние изделия, при котором оно не соответствует хотя бы одному из требований, характеризующих нормальное выполнение заданных функций
- d) состояние изделия, при котором оно в данный момент времени не соответствует второстепенным требованиям, характеризующим нормальное выполнение заданных функций

66. Работоспособность:

- a) состояние изделия, при котором, при котором оно соответствует всем требованиям, установленным в отношении всех параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций
- b) состояние изделия, при котором, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям, установленным в отношении основных и второстепенных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций
- c) состояние изделия, при котором, при котором оно соответствует всем требованиям, установленным в отношении второстепенных

параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций

- d) состояние изделия, при котором, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям, установленным в отношении основных параметров, характеризующих нормальное выполнение заданных функций

67.Отказ:

- a) событие, заключающееся в частичной утрате изделием его работоспособности
- b) событие, заключающееся в полной утрате изделием его работоспособности
- c) событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием его работоспособности
- d) событие, заключающееся в разрушении изделия

68.Полный отказ, до устранения которого использование изделия по назначению становится:

- a) проблематичным
- b) невозможным
- c) невыгодным
- d) нерентабельным

69.Частичный отказ - отказ до устранения, которого остается возможность:

- a) частичного использования изделия
- b) полного использования изделия
- c) использования изделия на свой риск
- d) использования изделия невозможно

70.Безотказность:

- a) свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени
- b) свойство изделия сохранять работоспособность в течение всего времени эксплуатации
- c) свойство изделия сохранять работоспособность в течение малого интервала времени
- d) свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени

71.Долговечность:

- a) свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния
- b) свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения
- c) свойство изделия сохранять работоспособность (с возможными перерывами для технического обслуживания и ремонта) до разрушения или другого предельного состояния
- d) свойство изделия сохранять работоспособность (с возможными перерывами для технического обслуживания и ремонта) до предельного состояния

72.Ремонтопригодность:

- a) свойство изделия, выражающееся в его приспособленности к проведению ремонта
- b) свойство изделия, выражающееся в его приспособленности к обнаружению и устранению неисправностей
- c) свойство изделия, выражающееся в его приспособленности к проведению операций технического обслуживания и ремонта
- d) свойство изделия, выражающееся в его приспособленности к предупреждению, обнаружению отказов

73. Надежность:

- a) свойство изделия, обусловленное безотказностью, долговечностью и ремонтпригодностью самого изделия и его частей и обеспечивающее сохранение эксплуатационных показателей изделия в заданных условиях
- b) свойство изделия, обусловленное безотказностью и ремонтпригодностью самого изделия
- c) свойство изделия, обусловленное долговечностью и ремонтпригодностью частей изделия и обеспечивающее сохранение эксплуатационных показателей изделия в заданных условиях
- d) свойство изделия, обусловленное ремонтпригодностью изделия и его частей и обеспечивающее сохранение эксплуатационных показателей изделия в заданных условиях

74. Восстанавливаемость:

- a) свойство изделия восстанавливать допустимые для эксплуатации значения параметров в результате устранения отказов и неисправностей
- b) свойство изделия восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения отказов и неисправностей, а также восстанавливать технический ресурс в результате проведения ремонтов
- c) свойство изделия восстанавливать технический ресурс в результате проведения ремонтов
- d) свойство изделия восстанавливать текущие значения параметров в результате устранения неисправностей, а также восстанавливать остаточный технический ресурс в результате проведения ремонтов

75. Сохраняемость:

- a) свойство изделия сохранять исправность и надежность в любых условиях
- b) свойство изделия сохранять надежность в условиях транспортировки
- c) свойство изделия сохранять исправность и надежность в определенных условиях и транспортировки
- d) свойство изделия сохранять исправность в определенных условиях

76. Среднее время между отказами:

- a) величина обратная частоте отказов
- b) пропорционально частоте отказов
- c) равно частоте отказов
- d) примерно равно длительности отказа

77. Чрезвычайно продолжительная эксплуатационная надежность:

- a) срок службы свыше 15 лет
 - b) срок службы свыше 5 лет
 - c) срок службы свыше 10 лет
 - d) срок службы свыше 25 лет
78. Надежность при нормальной эксплуатационной долговечности:
- a) рекомендуемый диапазон “среднего времени между отказами” от 10 до 200 часов
 - b) рекомендуемый диапазон “среднего времени между отказами” от 1000 до 2000 часов
 - c) рекомендуемый диапазон “среднего времени между отказами” от 100 до 1000 часов
 - d) рекомендуемый диапазон “среднего времени между отказами” от 100 до 2000 часов
79. “Надежность мгновенного действия”:
- a) отказ происходит мгновенно
 - b) среднее время проявления отказа от 1 до 2 секунд
 - c) среднее время проявления отказа от 5 до 15 секунд
 - d) среднее время проявления отказа от 10 до 20 секунд
80. Техническое предсказание надежности при теоретических средствах испытания происходит с помощью:
- a) полунатурной модели
 - b) математической модели
 - c) натурной модели
 - d) эмпирическим путем
81. Интенсивность отказов - это:
- a) отношение произведения общего числа изделий на среднее время испытаний к числу выбывших из строя изделий
 - b) отношение числа выбывших из строя изделий к произведению общего числа изделий на среднее время испытаний
 - c) отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу
 - d) отношение числа выбывших из строя изделий к среднему времени испытаний
82. Среднее время испытаний определяется как:
- a) отношение суммы произведений числа изделий в испытательной группе на продолжительность испытаний данной группы к общему числу изделий
 - b) отношение продолжительности испытаний к общему числу изделий
 - c) отношение суммы числа изделий в испытательной группе к продолжительности испытаний данной группы
 - d) продолжительность испытаний в группе изделий
83. При постоянном уровне частоты отказов за единицу времени распределение вероятностей промежутков безотказной работы выражается:
- a) равномерным законом распределения эксплуатационной долговечности
 - b) нормальным законом распределения эксплуатационной долговечности

- c) показательным законом распределения эксплуатационной долговечности
 - d) биномиальным законом распределения эксплуатационной долговечности
84. При проведении выборочного контроля проводят:
- a) стопроцентное испытание партий до полного износа образцов
 - b) пятидесятипроцентное испытание партий до полного износа образцов
 - c) текущую выборочную проверку выпускаемой продукции
 - d) двухпроцентную выборочную проверку выпускаемой продукции
85. При использовании метода последовательного анализа выявляют, что среднее время безотказной работы при заданных условиях находится на уровне:
- a) установленного минимума или превышает его
 - b) установленного максимума
 - c) установленного среднего значения,
 - d) установленного среднего значения или превышает его
86. Формирование систем сертификации однородной продукции осуществляется без учета:
- a) наличия аналогичной международной системы
 - b) общности технических принципов устройств (способов функционирования) продукции
 - c) общности назначения продукции и (или) требований к ней
 - d) общности эргономических показателей
87. Критерии для определения периодичности и объема инспекционного контроля:
- a) степень износа продукции
 - b) степень потенциальной опасности продукции, стабильность ее производства, объем выпуска, наличие системы качества и т. д.
 - c) доля брака в объеме выпуска продукции
 - d) отношение числа выбывших из строя изделий к среднему времени испытаний
88. Аккредитация – это
- a) признание соответствия продукции на уровне государства
 - b) официальное признание прав испытательной лаборатории
 - c) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию
 - d) официальное признание прав организации на предпринимательскую деятельность
89. Укрупненные затраты, связанные с качеством продукции, делят на:
- a) производственные управленческие
 - b) научно-технические, управленческие и производственные
 - c) стимулирования, научно-технические и производственные
 - d) конкурентные, стимулирования и производственные
90. Стоимость несоответствия:
- a) затраты, понесенные из-за нарушения существующего процесса

- b) затраты, понесенные из-за модернизации существующего процесса
- c) затраты, понесенные из-за контроля существующего процесса
- d) затраты, понесенные с целью удовлетворения всех сформулированных и подразумеваемых запросов потребителей при безотказности существующего процесса

91.К базовым ценностям не относятся:

- a) потребительские ценности, заложенные в продукцию на этапе проектирования и характеризующиеся эксплуатационными показателями качества
- b) сезонный спрос на продукцию, уровень инфляции (для экспортируемых или импортированных товаров)
- c) безопасности и транспортабельности
- d) патентно-правовые

92.К привнесенным ценностям не относятся:

- a) реклама, выставки, конкурсы, которые сами по себе не имеют ни прямого, ни косвенно отношения к продукции
- b) новизна, мода, престиж
- c) слухи, мнения, жизненный опыт
- d) информационные ценности

93.Единичный показатель качества продукции:

- a) характеризует одно из ее свойств
- b) отражает одно или несколько из ее свойств
- c) используется для оценки качеств изделия
- d) отношение значения показателя качества продукции к соответствующему (то есть принятому за исходное) значению

94.Комплексный показатель качества определяется:

- a) объединением всех показателей с помощью коэффициентов весомости каждого показателя
- b) сведением воедино отдельных показателей с помощью коэффициентов весомости каждого показателя
- c) суммированием относительных показателей качества
- d) интегрированием абсолютных показателей качества

95.К эргономическим показателям не относятся:

- a) гигиенические
- b) экологические
- c) антропометрические
- d) психофизиологические

96.К психофизиологическим показателям не относятся:

- a) освещенность
- b) скоростные и силовые возможности
- c) пороги слуха
- d) пороги зрения

97.Эстетические показатели характеризуют:

- a) возможность восприятия и обработки различной информации
- b) допустимые физические нагрузки на различные органы человека

- с) информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения, стабильность товарного вида
- d) свойства продукции, обуславливающие оптимальное распределение затрат материалов, времени и средств труда при технической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции

98. Экологические показатели характеризуют:

- a) степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту, а также возможность беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом
- b) особенности продукции, обуславливающие при ее эксплуатации или потреблении безопасность человека
- с) уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции
- d) насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями

99. Качество продовольственных товаров подтверждается:

- a) техническими условиями, при этом сами технические условия обычно даются в приложении к договору
- b) по стандартам, по техническому описанию, по образцам, каталогам и проектам продавца, являющимся неотъемлемой частью контракта
- с) наличием соответствующего сертификата, ветеринарным сертификатом, выдаваемым ветеринарной службой, а также санитарным сертификатом, выдаваемым на каждую партию товара
- d) снижением количества рекламаций и состоянием контрольно-измерительной техники

100. Затраты на качество определяются:

- a) разностью между затратами на старую и новую продукцию
- b) разностью между затратами на новую и старую продукцию
- с) затратами на новую и старую продукцию
- d) затратами на новую продукцию

Оценивание студента во время текущего контроля успеваемости

Ответ на учебном занятии семинарского типа и на контрольные вопросы

Оценка	Критерии оценки ответа на учебном занятии семинарского типа и на контрольные вопросы
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует

	выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

Подготовка реферата (в т. ч. доклада в виде презентации) и его защита

Критерии оценки реферата (в т. ч. доклада в виде презентации):

- 1) соответствие содержания презентации её теме, полнота раскрытия темы (оценка того, насколько содержание соответствует заявленной теме и в какой мере тема раскрыта автором);
- 2) актуальность использованных источников (оценка того, насколько современны (по годам выпуска) источники, использованные при выполнении работы);
- 3) использование профессиональной терминологии (оценка того, в какой мере в работе отражены профессиональные термины и понятия, свойственные теме работы);
- 4) наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументированно выражено отношение автора к теме письменной работы);
- 5) качество исходного материала, который использован (аналитический анализ прочитанной литературы, лекций, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- 6) качество обработки имеющегося исходного материала, его организация;
- 7) аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в докладе проблемами).

По каждому критерию обучающиеся оценивают работу и проставляют баллы от 0 до 5, итоговая оценка рассчитывается как средний балл по всем критериям.

Тестирование (в т. ч. тренировочном и тренинг-тесте)

Критерии оценки ответов на тестировании (в т. ч. тренировочном и тренинг-тесте)

- от 0 до 39 % верных ответов на вопросы – не зачтено;
- от 40 до 100 % верных ответов на вопросы – зачтено.

3.2. Промежуточная аттестация. Типовые оценочные средства и критерии оценивания

Вопросы (задания) к промежуточной аттестации

1. Объект, предмет и основные направления дисциплины «Менеджмент качества».

2. Роль и значение качества продукции в условиях рыночной экономики.
3. Показатели качества продукции.
4. Классификация показателей качества продукции.
5. Методы определения значений показателей качества.
6. Стадии формирования качества.
7. Уровень качества продукции.
8. Методы оценки уровня качества продукции.
9. Технический уровень продукции.
10. Карта технического уровня и качества продукции.
11. Понятие «конкурентоспособность продукции» и ее значение в условиях рыночной экономики.
12. Законодательство о техническом регулировании.
13. Основные понятия и принципы технического регулирования.
14. Виды, содержание и порядок разработки, принятия и применения технических регламентов.
15. Цели и принципы стандартизации.
16. Нормативные документы в области стандартизации, порядок их разработки и утверждения.
17. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
18. Органы и объекты контроля и надзора.
19. Полномочия, права и ответственность органов государственного контроля и надзора.
20. Информация о документах по стандартизации.
21. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов.
22. Законодательство о праве потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
23. Ответственность изготовителей за несоответствие продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям технических регламентов.
24. Предмет науки о качестве продукции.
25. Методы получения комплексного и интегрального показателей качества продукции.
26. Понятие «управление качеством продукции».
27. Факторы и условия, влияющие на качество продукции и способы воздействия на них.
28. Основные функции управления качеством.
29. Специальные функции управления качеством.
30. Отечественный опыт разработки и функционирования систем качества.
31. Необходимость перехода к системам менеджмента качества.
32. Деятельность международных организаций по управлению и обеспечению качества.
33. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
34. Основные принципы и положения систем менеджмента качества.

- 35.Процессный подход к системам менеджмента качества.
- 36.Политика и цели предприятия в области качества.
- 37.Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
- 38.Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента.
- 39.Менеджмент всех видов ресурсов.
- 40.Процессы жизненного цикла продукции.
- 41.Проектирование, разработка, закупки, операции по производству и обслуживанию.
- 42.Измерение, мониторинг, управление несоответствиями.
- 43.Роль статистических методов в менеджменте качества.
- 44.Стандарты ИСО серии 14000.
- 45.Основные принципы TQM (всеобщего менеджмента качества).
- 46.Система НАССР (анализ рисков и критические контрольные точки) как основная модель управления качеством и безопасностью продукции на пищевых предприятиях.
- 47.Основные принципы системы GMP (правильной производственной деятельности) в различных отраслях промышленности.
- 48.Стандарты в области систем качества для предприятий-разработчиков программных средств.
- 49.Повышение эффективности деятельности предприятий на основе мировых стандартов управления – информационных систем ERP (планирование ресурсов предприятия).
- 50.Классификация затрат на качество.
- 51.Методы и средства управления качеством.
- 52.Статистические методы в управлении качеством.
- 53.Задачи и функции технического контроля.
- 54.Виды технического контроля.
- 55.Обязанности ОТК на предприятии.
- 56.Виды испытаний продукции.
- 57.Научно-технические и организационные основы метрологического обеспечения качества продукции.
- 58.Правовые основы метрологической деятельности по обеспечению качества.
- 59.Понятия «оценка соответствия» и «подтверждение соответствия».
- 60.Цели, принципы и формы подтверждения соответствия.
- 61.Знак соответствия и знак обращения на рынке.
- 62.Обязательное подтверждение соответствия.
- 63.Добровольное подтверждение соответствия.
- 64.Сертификация систем качества и производств.
- 65.Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
- 66.Информационное и компьютерное обеспечение подготовки к сертификации системы менеджмента качества.
- 67.Методика сбора информации по вопросам управления качеством для органов власти.

Оценивание студента на промежуточной аттестации в форме экзамена

Оценка экзамена	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
2, неудовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины (модуля). Не информирован или слабо разбирается в проблемах и / или не в состоянии наметить пути их решения. Не способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.
3, удовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует знания только основного материала дисциплины (модуля), допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает логическую последовательность в изложении. Фрагментарно разбирается в проблемах и не всегда в состоянии наметить пути их решения. Демонстрирует достаточно слабое владение критическим анализом и плохо оценивает современные научные достижения.
4, хорошо	Студент при ответе демонстрирует хорошее владение и использование знаний дисциплины (модуля), твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно трактует теоретические положения. Достаточно уверенно разбирается в проблемах, но не всегда в состоянии наметить пути их решения и критически проанализировать и оценить современные научные достижения.
5, отлично	Студент при ответе демонстрирует глубокое и прочное владение и использование знаний дисциплины (модуля), исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.

4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Издания электронных библиотечных систем (печатные издания литературы) и электронно-образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

4.1.1. Основная литература

1. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.И. Герасимов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с. — 978-5-8265-1401-6. —Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914>. — ЭБС «IPRbooks».

4.1.2. Дополнительная литература

1. Николаев Н.С. Системы качества управления персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Николаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Русайнс, 2016. — 260 с. — 978-5-4365-0589-3. —Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61654>. — ЭБС «IPRbooks».
2. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305>. — ЭБС «IPRbooks».

4.1.3. Электронные образовательные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) ЧОУ ВО АУП.

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/>.
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
3. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
4. Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) ЧОУ ВО АУП.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
6. СПС «Гарант»: <http://www.garant.ru/>.

4.3. Оборудование и технические средства обучения

Для реализации дисциплины (модуля) используются специальные помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы приведенными ниже специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для обеспечения интерактивных методов обучения для чтения лекций требуется учебная аудитория с мультимедиа-оборудованием (компьютер и проектор, возможен вариант с интерактивной доской). Для проведения

занятий семинарского типа возможно использование учебных аудиторий со специальным расположением столов и стульев.

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки к занятиям (компьютеры с лицензионным программным обеспечением согласно п. 4.4 и доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», поисковые системы, профессиональные базы данных и информационные справочные системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно п. 4.2).

Для подготовки к занятиям студентам обеспечен доступ к библиотеке ЧОУ ВО АУП (в т. ч. электронную библиотечную систему IPRbooks (ЭБС IPRbooks) и помещениям для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП и электронную библиотечную систему IPRbooks (ЭБС IPRbooks).

В ЧОУ ВО АУП оборудованы помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП, профессиональным базам данных и информационным справочным системам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» согласно п. 4.2.

Обучение по программе возможно с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Доступ к ним обеспечивается с помощью электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС) ЧОУ ВО АУП. Доступ осуществляется по персональным логину и паролю студента, предоставляемым администрацией ЧОУ ВО АУП.

Для проведения учебных занятий используются компьютерные классы или обычные учебные аудитории, оборудованных компьютерной техникой с установленных на ней лицензионным программным обеспечением (п. 4.4).

Для проведения учебных занятий по дисциплине (модулю) учебные аудитории ЧОУ ВО АУП оснащаются ниже следующим оборудованием и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

- 1) специализированная мебель: столы для обучающихся, стулья, доска меловая, доска маркерная; рабочее место преподавателя;
- 2) технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: видеопроектор, экран настенный, компьютер преподавателя с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

- 3) наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине (модуля): тематические настенные плакаты.

Помещение для самостоятельной работы

- 1) специализированная мебель: столы для самостоятельной работы обучающихся, стулья для обучающихся;
- 2) технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: компьютеры для самостоятельной работы обучающихся с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП, принтер.

4.4. Комплект лицензионного программного обеспечения

Для реализации дисциплины (модуля) ЧОУ ВО АУП обеспечена ниже следующим необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- 1) лицензионное программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office;
- 2) СПС «Гарант»: <http://www.garant.ru/>.

5. Методические материалы (рекомендации) обучающимся

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, занятия семинарского типа).

Занятия семинарского типа по дисциплине (модулю) предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий, описанных в п. 3.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, так как:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекциям

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по рекомендуемым учебникам и учебным пособиям,
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые Вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к занятиям семинарского типа

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов.
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Необходимо учесть, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины (модуля) в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям познакомьтесь с темой, обратите внимание на рассмотрении данной темы в курсе лекций. Если тема на лекции не рассматривалась, изучите предлагаемую литературу (это позволит Вам найти ответы на теоретические вопросы). После этого приступайте к выполнению практических заданий.

Самостоятельная работа

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать педагогическую копилку, которую можно использовать как при прохождении педагогической практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

Выполнение рефератов (в т. ч. докладов с презентацией)

Реферат предусматривает углубленное изучение дисциплины (модуля), способствует развитию навыков самостоятельной работы с литературными источниками.

Реферат – краткое изложение в письменном виде содержания учебно-научного труда по предоставленной теме. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа, где обучающийся раскрывает суть исследуемой проблемы с элементами анализа по теме реферата. Приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблемы темы реферата. Содержание реферата должно быть логичным, изложение материала носить проблемно-тематический характер.

Объем реферата может колебаться в пределах 15-20 печатных страниц. Основные разделы: оглавление (план), введение, основное содержание, заключение, список литературы.

Текст реферата должен содержать следующие разделы:

- титульный лист с указанием: названия вуза, кафедры, темы реферата, ФИО автора и ФИО преподавателя – куратора;
- введение, актуальность темы;
- основной раздел;
- заключение (анализ результатов литературного поиска); выводы;
- библиографическое описание, в том числе и интернет-источников, оформленное по ГОСТ 7.1 – 2003; 7.80 – 2000;
- список литературных источников должен иметь не менее 10 библиографических названий, включая сетевые ресурсы.

Текстовая часть реферата оформляется на листе следующего формата:

- отступ сверху – 2 см; отступ слева – 3 см; отступ справа – 1,5 см; отступ снизу – 2 см;
- шрифт текста: Times New Roman, высота шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5, выступ первой строки (в основном тексте) – 1,25;
- нумерация страниц – снизу листа справа. На первой странице номер не ставится.

Реферат должен быть выполнен грамотно с соблюдением культуры изложения. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет).

Подготовка к промежуточной аттестации

К промежуточной аттестации необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине (модулю). Попытки освоить дисциплину (модуль) в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к промежуточной аттестации по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры практики, иллюстрирующие теоретические положения.

В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплине (модуля),
- перечнем знаний и умений, которыми должен владеть студент,
- тематическими планами лекций, семинарских занятий,
- учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем вопросов (заданий) к промежуточной аттестации.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине (модулю). Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину (модуль) и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

Методические рекомендации (указания) для обучающихся по подготовке к занятиям семинарского типа, по организации самостоятельной

работы, по курсовому проектированию разработаны и утверждены в установленном порядке и являются составной частью основной профессиональной образовательной программой высшего образования (приложением), в которую входит настоящая рабочая программа дисциплины (модуля).

6. Особенности обучения по дисциплине (модулю) для инвалидов и лиц с ОВЗ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется ЧОУ ВО АУП с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях. В ЧОУ ВО АУП созданы специальные условия для получения высшего образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с разделом III Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года № 301.

Учебные корпуса ЧОУ ВО АУП обеспечены беспрепятственным доступом обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в учебные и иные помещения, расположенные на 1-м этаже здания.

Возможность доступа к помещениям 2-го и последующего этажей обеспечена наличием специального мобильного подъемника, размещаемого у лестничных пролетов.

На первом этаже располагаются следующие помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

- аудитория для индивидуального обучения инвалидов любых категорий, оснащенная необходимым специальным оборудованием;
- специально оборудованный туалет для инвалидов;
- специально оборудованная комната для приема пищи.

Обеспечен доступ к библиотеке и помещению приемной комиссии.

При входе в здание находится таблица с наименованием ЧОУ ВО АУП и режимом работы, выполненная шрифтом Брайля, а также тактильная мнемосхема с изображением пути следования до зоны оказания образовательных услуг.

Имеется возможность подъезда ко входу автомобильного транспорта. На прилегающей к зданию территории обозначены места для парковки автомобильного транспорта для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Для обеспечения условий обучения и нахождения на территории ЧОУ ВО АУП лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, помещения ЧОУ ВО АУП оснащены также следующим оборудованием:

- 1) оформление входной группой тактильными пластиковыми пиктограммами с защитным покрытием «Доступность для инвалидов

- всех категорий» (150x150мм); «Проход с собакой поводырём» (150x150мм); «Вход в помещение» (150x150мм); «Выход из помещения» (150x150мм);
- 2) обозначения пути движения к зоне предоставления образовательных услуг и иным необходимым помещениям посредством тактильных пластиковых пиктограмм с защитным покрытием «Направление движения, поворот» (150x150мм), а также посредством тактильной напольной плитки на протяжении всего пути следования (Пвх, 300x300мм, высота рифа 5мм, подосновы 2 мм (полосы));
 - 3) обозначение необходимых помещений тактильными пластиковыми пиктограммами с защитным покрытием «Туалет для инвалидов» (150x150мм); «Буфет» (150x150мм);
 - 4) обозначение кабинетов пластиковыми тактильными табличками с текстом, выполненным азбукой Брайля, «Библиотека» (Пвх 3мм, монохром, 70x270мм); «Приемная комиссия» (Пвх 3мм, монохром, 70x270мм);
 - 5) оснащение входа в институт и специально оборудованных помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов приемным устройством вызова Тифловывозов ПС-1099 с установкой в помещениях тактильных кнопок вызова БК-51 (дальность – 100 м);
 - б) размещение на первом этаже здания светодиодного табло с бегущей строкой для дублирования справочной информации (240x104 0мм, красное свечение);
 - 7) размещение в кабинете индивидуального обучения инвалидов портативной индукционной звукоусиливающей системы VERT-1А;
 - 8) оснащение кабинета индивидуального обучения инвалидов карманными увеличителями (увеличение 7х, материал пластик);
 - 9) оснащение компьютера, предназначенного для работы инвалидов, тактильным набором для маркировки клавиатуры;
 - 10) размещение специальных наклеек для маркировки дверных проемов (желтые круги, d=200мм);
 - 11) установка светового маяка для обозначения входа на этаж;
 - 12) установка тактильного стенда с информацией об ЧОУ ВО АУП, выполненной азбукой Брайля (470x610мм, настенное крепление);
 - 13) установка в кабинете индивидуального обучения инвалидов специального программного обеспечения открытого доступа: Microsoft Windows, Центр специальных возможностей, Экранная лупа, Экранный диктор, Экранная клавиатура; экранная лупа OneLoupe; речевой синтезатор «Голос».