

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

(подпись) Шматко А. Д.
ФИО
«___» _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление/специальность подготовки	38.03.02 Менеджмент
Специализация/профиль/программа подготовки	Производственный менеджмент
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
4	7	3	108	51	34	0	17	57	0	0	57	зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)

38.03.02 Менеджмент

год набора группы: 2024

Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Соловьева Наталия Леонидовна, старший преподаватель

Программа рассмотрена
на заседании кафедры-разработчика
рабочей программы **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

Программа рассмотрена
на заседании выпускающей кафедры

Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПСК-1.1 — способность использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования и производства, оценивать их эффективность и качество

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПСК-1.1

знания:

понятийного аппарата управления качеством; процессного подхода к управлению качеством; теоретических подходов научных школ к управлению качеством на предприятиях; основ сертификации и стандартизации; основ всеобщего управления качеством (TQM); системного подхода к управлению качеством;

умения:

использовать инструменты управления качеством для оценки контроля и повышения уровня управления качеством; определять основные функции и разрабатывать основные элементы системы менеджмента качества; разрабатывать регламенты и стандарты организации и (или) предприятия на основе национальных стандартов управления качеством; анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации при реализации риск-ориентированного подхода управления качеством; разрабатывать чек-листы для проведения внутренних аудитов в системе менеджмента качества;

навыки:

владения инструментами и применения методов контроля качества; владения количественными и качественными методами оценки качества продукции, процессов, услуг, системы управления.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.03.02 Менеджмент*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ, ОСНОВЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА, ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ ЭКОНОМИКА**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ПСК-1.2 — Способен производить анализ показателей деятельности структурных подразделений производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявлении возможностей повышения эффективности управления
- УК-1 — Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
- УК-10 — Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.1
4	7	Раздел 1. Качество как объект управления в конкурентной среде. 1.1 Качество и его многоаспектность 1.2 Конкурентоспособность и качество 1.3 Эволюция подходов к менеджменту качества.	20	10	6	4	10	20
4	7	Раздел 2. Основы управления качеством. 2.1 Аспекты качества продукции. Контроль качества 2.2 Процессный подход в управлении качеством 2.3 Статистические методы управления качеством 2.4 Виды затрат на качество 2.5 Концепция бережливого производства.	39	22	16	6	17	30
4	7	Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение качества. 3.1 Стандартизация 3.2 Сертификация систем менеджмента качества 3.3 Управление документацией и записями.	20	10	6	4	10	45
4	7	Раздел 4. Всеобщее управление качеством (TQM). 4.1 Совершенствование системного подхода в управлении качеством 4.2 Стратегия всеобщего менеджмента качеством 4.3 Управление функциональным качеством 4.4 Развитие комплексных систем управления качеством.	29	9	6	3	20	5
Всего за 7 семестр			108	51	34	17	57	100
Всего по дисциплине			108	51	34	17	57	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. Качество как объект управления в конкурентной среде.	Понятие «качество» и его многоаспектность	2
2		Эволюция менеджмента качества	2
3	Раздел 2. Основы управления качеством.	Процессный подход в управлении качеством	2
4		Статистические методы управления качеством	2
5		Методы и инструменты бережливого производства	2
6	Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение качества.	Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества	4
7	Раздел 4. Всеобщее управление качеством (TQM).	Стратегии всеобщего управления качеством	3
Всего за 7 семестр			17

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. Качество как объект управления в конкурентной среде.	Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 1	4
2		Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	6
3	Раздел 2. Основы управления качеством.	Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 2	4
4		Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	13
5	Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение качества.	Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 3	4
6		Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	6
7	Раздел 4. Всеобщее управление качеством (TQM).	Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 4	4
8		Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	16
Всего за 7 семестр			57

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7					ИПЗ	ДР		ИПЗ		ДР	ИПЗ				ИПЗ	ДР	зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- ИПЗ – индивидуальное практическое задание;
- зач. – зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- индивидуальное практическое задание.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- зачет.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. А. Г. Зекунов. . Управление качеством. Москва: Юрайт, 2019, эл. рес.
2. В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013, 5 экз.
3. Е. А. Горбашко. . Управление качеством. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
4. С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход . Москва: Юрайт, 2019, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

1. В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества. СПб.: Наука, 2007, 2 экз.

5.3. Периодические издания:

не требуются.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <http://e.lanbook.com> — ЭБС Лань;
2. <http://library.voenmeh.ru/jirbis2> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
3. <https://urait.ru> — Главная – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов..

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
3. <http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

1. Microsoft Office.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

1. Проектор;
2. Microsoft Office.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.03.02 Менеджмент*. Дисциплина реализуется на факультете *Р* Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ПСК-1.1 способность использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования и производства, оценивать их эффективность и качество.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с понятийным аппаратом управления качеством, эволюцией подходов к менеджменту качества, методологическими основами управления качеством, организационно-правовыми основами стандартизации и сертификации систем менеджмента качества, особенностями построения систем менеджмента качества на базе национальных и международных стандартов, методами и принципами бережливого производства в организации и на предприятиях, понятием устойчивого развития организации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- индивидуальное практическое задание.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 з.е., **108 ч**. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**34 ч.**), практические занятия (**17 ч.**), самостоятельная работа студента (**57 ч.**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 108 ч., из них 51 ч. аудиторных занятий, и 57 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. Качество как объект управления в конкурентной среде.		
Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 1	Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (1, 4, 5) А. Г. Зекунов. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2019 (1, 2)	4
Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход : Москва: Юрайт, 2019 (2, 3) В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества: СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013 (1)	6
Итого по разделу 1		10
Раздел 2. Основы управления качеством.		
Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 2	В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества: СПб.: Наука, 2007 (2) А. Г. Зекунов. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2019 (3, 4, 6)	4
Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход : Москва: Юрайт, 2019 (4) Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (8)	13
Итого по разделу 2		17
Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение качества.		
Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 3	С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход : Москва: Юрайт, 2019 (5) А. Г. Зекунов. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2019 (7, 8, 9, 10)	4
Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества: СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013 (9, 12) Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (5)	6
Итого по разделу 3		10
Раздел 4. Всеобщее управление качеством (TQM).		
Изучение теоретического материала и учебной литературы по вопросам раздела 4	Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (6) С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход : Москва: Юрайт, 2019 (6)	4
Выполнение индивидуального практического задания, подготовка к диагностической работе	В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества: СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013 (13) А. Г. Зекунов. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2019 (11, 12)	16
Итого по разделу 4		20

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- индивидуальное практическое задание;
- зачет.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Индивидуальное практическое задание

Индивидуальное практическое задание выполняется по вариантам.

Задание оценивается в соответствии со следующими критериями, имеющими следующие весовые коэффициенты:

- 1) задание выполнено в полном объеме - весовой коэффициент 0,5;
 - 2) задание выполнено верно;
 - 3) вывод в задании сформулирован верно - весовой коэффициент 0,2;
 - 4) при сдаче задания студент верно отвечает на вопросы о методе решения задания и интерпретации полученного результата - весовой коэффициент 0,2
 - 5) задание оформлено в соответствии с методическими рекомендациями - весовой коэффициент 0,1
- За каждое задание в соответствии утвержденной балльно-рейтинговой системой и технологической картой дисциплины выставляются баллы

Зачет

Зачет выставляется по сумме набранных баллов студентом в течение семестра за следующие виды работ текущего контроля успеваемости:

- 1) индивидуальные практические задания
- 2) диагностические работы

Сумма баллов, позволяющая выставить студенту зачет по дисциплине, определяется действующей балльно-рейтинговой системой, утвержденной приказом по университету.

Если студент не набрал требуемую сумму баллов, он делает работу над ошибками в индивидуальных практических заданиях или получает дополнительные индивидуальные практические задания того же типа для набора требуемой суммы баллов

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.1	
4	7	Раздел 1. Качество как объект управления в конкурентной среде.	20	10	6	4	10	20	Индивидуальное практическое задание
4	7	Раздел 2. Основы управления качеством.	39	22	16	6	17	30	Индивидуальное практическое задание
4	7	Раздел 3. Нормативно-правовое обеспечение качества.	20	10	6	4	10	45	Индивидуальное практическое задание
4	7	Раздел 4. Всеобщее управление качеством (TQM).	29	9	6	3	20	5	Индивидуальное практическое задание
Всего за 7 семестр			108	51	34	17	57	100	
Всего по дисциплине			108	51	34	17	57	100	

Критерии оценивания

ПСК-1.1

Вопросы открытого типа:

- № 1 Для управления персоналом в организации необходим системный подход, в том числе системный подход к управлению качеством персонала в организации.

В действующем стандарте ИСО серии 9000 понятие «качество» определяется, как «степень соответствия совокупности присущих объект». Дополните фразу, записав слова в соответствующем падеже через запятую

- № 2 Для обеспечения качества конструкторской документации, единства терминологии и методологии работники предприятий и организаций используют ЕСКД. Расшифруйте эту аббревиатуру

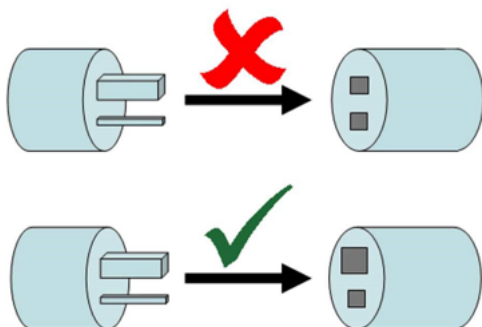
- № 3 В стандартах на системы менеджмента качества используется этот цикл, который согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 может быть применен ко в процессам и к системе менеджмента качества в целом. Первый элемент цикла состоит в разработке целей системы и ее процессов, определении ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определении и рассмотрении рисков и возможностей.

Второй элемент цикла – выполнение того, что было запланировано.

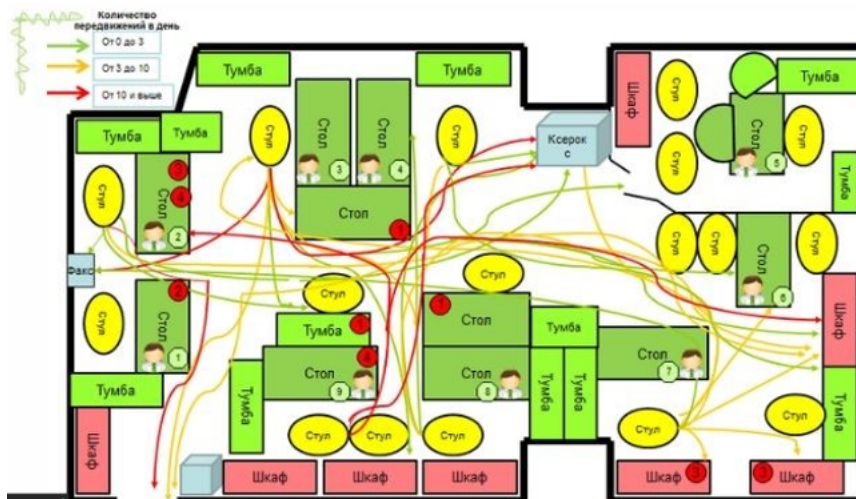
Как называется этот цикл и какие его третий и четвертый элементы?

- № 4 В системе бережливого производства применяются ряд инструментов и методов, позволяющих на системном уровне управления качеством персонала организации.

Один из инструментов применяется на рабочих местах в цехах для предотвращения ошибок неверной сборки продукции и является визуализацией верных и неверных действий рабочих при сборке продукции



- № 5 Для оптимизации работы персонала на производственных участках в системе бережливого производства применяют метод, позволяющий определить лишние перемещения персонала.



Какое название носит этот метод и что он позволяет сделать?

- № 6 В системе бережливого производства успешно применяется метод управления производственными линиями, использующий информационные карточки для передачи заказа на изготовление с последующего процесса на предыдущий.

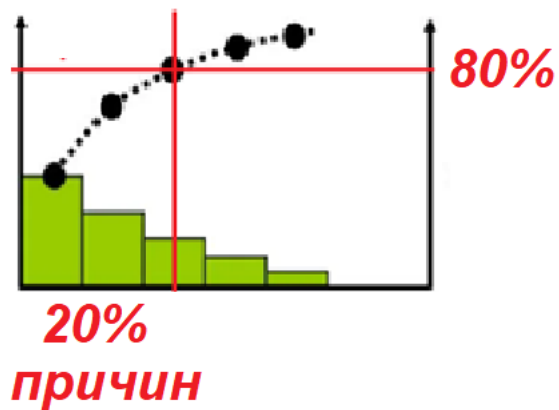
Этот же метод успешно применяется в компаниях по он-лайн заказам и доставке продуктов и товаров. Он позволяет обеспечить своевременно исполнение и доставку заказа до потребителя.

№ арт.	Поставщик	Старт	Срочно
200578			
202378	Карте 1	Карте 2	
202379	Карте 1	Карте 2	
203216		Карте 1	Карте 2
216428	Карте 1		

Как называется этот метод? Кратко опишите этот метод

- № 7 В системе управления персоналом организации достаточно эффективно применение метода выявления тех 20% причин, которые на 80% влияют на качественную работу персонала.

В ходе реализации этого метода строят диаграмму, представленную на рисунке



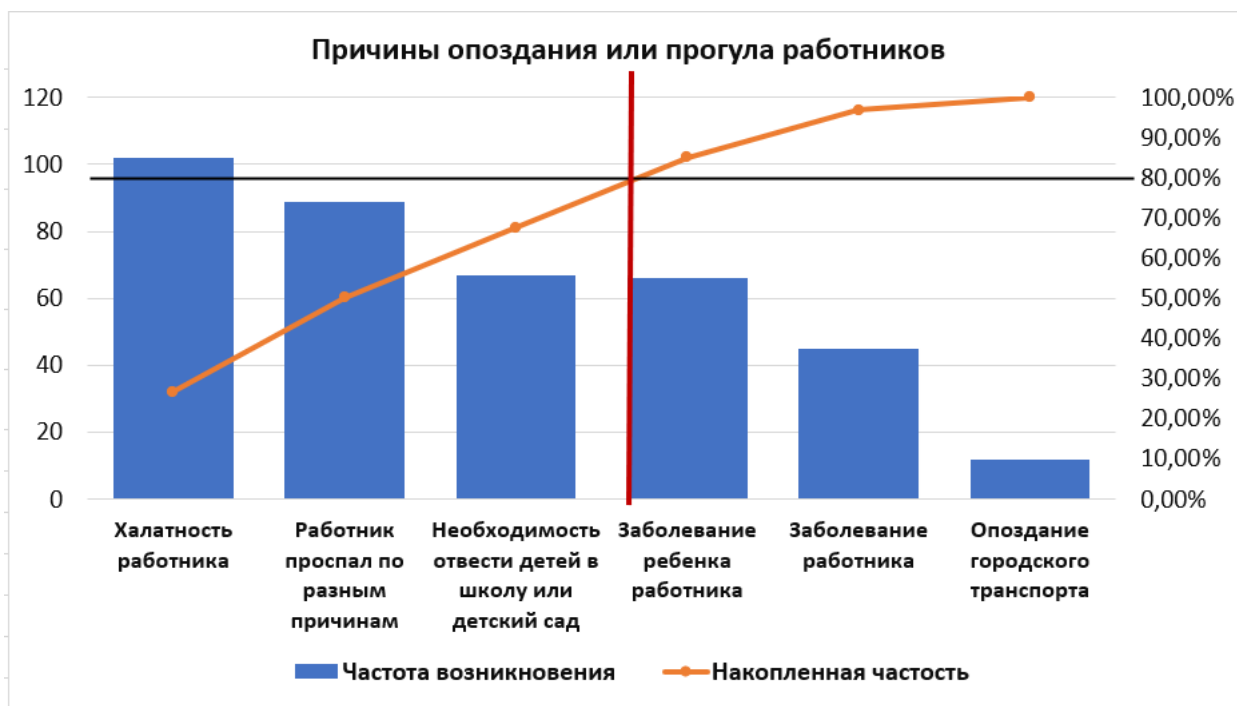
- Как называется этот метод? Кратко опишите действия, выполняемые в ходе реализации этого метода
- № 8 В восточной философии небольшие, но частые изменения в организации приводят к ее совершенствованию, способствуют повышению качества работы.

改善

- Какое название носит этот принцип.
- № 9 Статистически установлены причины опоздания или прогула работников.

№ причины	Причина прогула или опоздания на работу	Частота возникновения	Частость	Накопленная частость
6	Халатность работника	102	26,77%	26,77%
5	Работник проспал по разным причинам	89	23,36%	50,13%
3	Необходимость отвести детей в школу или детский сад	67	17,59%	67,72%
4	Заболевание ребенка работника	66	17,32%	85,04%
2	Заболевание работника	45	11,81%	96,85%
1	Опоздание городского транспорта	12	3,15%	100,00%

Используя принцип Парето сделайте выводы



№ 10 Для систематизации причин возникновения проблем в сфере управления персоналом (например, причин опозданий работников организации), анализа и оценки часто применяется метод, названный по имени одного из руководителей компании Toyota.

Этот метод основан на анализе и систематизации статистики возникновения проблемы.

Определяются факторы возникновения проблемы и причины, приводящие к этим факторам. Для более детального анализа выделяют еще подпричины каждой причины.

Далее определяется частота или частость возникновения причин в каждом факторе, а также частость каждого фактора.

В результате получается диаграмма, похожая на рыбий скелет.

Как называется этот метод и в чем его смысл?

Вопросы закрытого типа:

№ 1 Этот метод называется «диаграмма рыбьего скелета» или «диаграмма Исикавы».

Суть этого метода состоит в том, что определяется вероятность возникновения каждого фактора и вероятность возникновения причин в каждом факторе.

Использование теоремы о полной вероятности события позволяет определить наиболее вероятные причины возникновения проблемы.

№ 2 «Звезда качества» включает в себя несколько элементов, обеспечивающих системный подход в решении профессиональных задач. Выберите с перечисленных эти элементы:

- а) система обучения персонала
- б) система взаимоотношений с потребителями
- в) система взаимоотношений структурных подразделений предприятия
- г) система взаимоотношений с поставщиками
- д) система мотивации персонала
- е) документированная система менеджмента качества

№ 3 Выберите среди перечисленных основные достижения Г. Форда для обеспечения качества и внесшие значительный вклад в эволюцию менеджмента качества:

- а) применение сборочного конвейера
- б) не принимать брак
- в) разделение трудового процесса на элементарные операции
- г) разделение труда
- д) не передавать брак

№ 4 Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 современные системы менеджмента качества основываются на процессном подходе. Какие из перечисленных элементов могут служить входами процесса:

- а) входы предыдущих процессов
- б) выходы предыдущих процессов
- в) информация
- г) материя
- д) энергия

- е) показатели
- № 5 Концепция всеобщего управления качеством (TQM) распространяется на все процессы, в том числе на процесс управления персоналом в организации. В основе TQM лежат 5 принципов. Какие из перечисленных принципов лежат в основе концепции TQM:
- а) обеспечение системы менеджмента качества
 - б) непрерывное улучшение
 - в) принятие решений на основе фактов
 - г) ориентация на потребителя
 - д) ориентация на поставщиков
 - е) вовлечение персонала
 - ж) процессный подход
- № 6 Концепция всеобщего управления качеством (TQM) распространяется на все процессы, в том числе на процесс управления персоналом в организации. К сожалению, при внедрении TQM в организации возникает ряд проблем. Выберите из перечисленных две характерные проблемы:
- а) отсутствие большого опыта функционирования системы менеджмента качества
 - б) отсутствие вовлеченности руководства
 - в) отсутствие изменения культуры организации
 - г) отсутствие опыта участия в конкурсах по качеству
- № 7 Для управления качеством работы персонала на производстве успешно применяются методы и инструменты бережливого производства. Какие инструменты успешно применяются на рабочем участке на производстве из перечисленных:
- а) Andon
 - б) 5S
 - в) 6 сигм
 - г) Кайдзен
 - д) Poka-Yoke
- № 8 Всеобщее управление качеством предполагает использование методов, целесообразных для применения на уровне всего предприятия или организации.
- Среди перечисленных методов выберите методы, применимые ко всему предприятию в целом и ко всем процессам в частности:
- а) Andon
 - б) 5S
 - в) 6 сигм
 - г) Кайдзен
 - д) Poka-Yoke
- № 9 В системе менеджмента качества используют разные записи. Например, в процессе управления персоналом используют записи в трудовых книжках, приказы по кадрам: о приеме на работу, об отпуске, об увольнении и другие; планы работы службы по персоналу, отчеты о достижении целей в процессе управления персоналом и другие записи.
- Выберите, что из перечисленного является причиной ведения этих записей:
- а) для предоставления объективных свидетельств;
 - б) для предоставления доказательств соответствия требованиям стандартов;
 - в) для предоставления доказательств эффективного функционирования системы менеджмента качества;
 - г) для предъявления аудиторам в процедуре сертификации системы менеджмента качества
- № 10 В системе менеджмента качества применяют стандартизацию. А каковы уровни стандартизации? Выберите из перечисленных:
- а) международный
 - б) национальный
 - в) региональный
 - г) уровень предприятия
 - д) уровень рабочего места