

УТВЕРЖДАЮ  
 Декан факультета

\_\_\_\_\_  
 (подпись) Шматко А. Д.  
 ФИО  
 «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ МЕТОДОЛОГИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Направление/специальность подготовки	38.04.02 Менеджмент
Специализация/профиль/программа подготовки	Стратегическое управление предприятием
Уровень высшего образования	Магистратура
Форма обучения	Заочная
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	
1	2	3	108	6	2	0	4	102	0	0	102	зач.

*ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ*

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

**38.04.02 Менеджмент**

год набора группы: 2023

Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ  
Шевченко Наталья Николаевна, д.филос.н., профессор

\_\_\_\_\_

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 МЕТОДОЛОГИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ 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:

УК-2 — способность управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

### **УК-2**

#### *знания:*

методологические возможности изменения систем управления качеством в нестандартных ситуациях

принципы формирования и развития деятельности фирмы по совершенствованию систем управления качеством

основные концепции менеджмента качества, направления и задачи развития методологии системы управления качеством;

#### *умения:*

постоянно совершенствовать свой профессиональный уровень

четко определять цели и методы своей профессиональной деятельности в нестандартных ситуациях

аналитически решать поставленные задачи в нестандартных ситуациях с учетом социальной и этической ответственности за принятые решения;

#### *навыки:*

освоения новых методов научного исследования в нестандартных ситуациях

повышения уровня мастерства и профессионализма в нестандартных ситуациях

освоения дополнительных форм практической деятельности в нестандартных ситуациях с учетом социальной и этической компонент.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **МЕТОДОЛОГИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.04.02 Менеджмент*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ЭКОНОМИКА**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- УК-1 — Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

### 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		УК-2
1	2	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством. Эволюция методологических подходов к управлению качеством Методологические принципы концепции TQM.	54	3	1	2	51	50
1	2	Раздел 2. Стандарты и системы менеджмента качества. Методологические принципы и основания стандартов ISO серии 9000 Методологические и теоретические основания системы менеджмента качества (СМК).	54	3	1	2	51	50
Всего за 2 семестр			108	6	2	4	102	100
Всего по дисциплине			108	6	2	4	102	100

#### 3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством.	Эволюция подходов к управлению качеством Современные системы, методы, средства управления качеством	2
2	Раздел 2. Стандарты и системы менеджмента качества.	Стандарты ISO серии 9000 Перспективы развития стандартов ИСО серии 9000»	2
Всего за 2 семестр			4

#### 3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством.	Изучение лекционного и дополнительного материала, подготовка к практическим занятиям по разделу 1	51
2	Раздел 2. Стандарты и системы менеджмента качества.	Изучение лекционного и дополнительного материала, подготовка к практическим занятиям по разделу 2.	51
Всего за 2 семестр			102

### 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
2					Докл, Презент.	ДР			Докл, Презент.	ДР	Тест		Докл, Презент.			ДР	Вопр. Зач, зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Докл – доклад;
- Презент. – презентация;
- Тест – тест;
- Вопр. Зач – вопросы к зачету;
- зач. – зачет.

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

- диагностическая работа;
- доклад;
- презентация;
- тест;
- вопросы к зачету.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- зачет.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература по дисциплине:

1. Д. А. Новиков. . Методология управления. М.: Либроком, 2011, эл. рес.
2. С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход . Москва: Юрайт, 2019, эл. рес.

### 5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

1. Г. Д. Бурдун, Б. Н. Марков. . Основы метрологии. М.: Изд-во стандартов, 1985, 2 экз.

### 5.3. Периодические издания:

1. Социальные и гуманитарные знания.

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

1. <https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-425159> — УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Учебник для бакалавров</title> <meta name="viewport" content="width=device-width"> <title>УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Учебник для бакалавров;
2. <http://library.voenmeh.ru/jirbis2> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

### Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
- <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](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:

не требуется.

### 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.

### **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 **МЕТОДОЛОГИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.04.02 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*:  
УК-2 способность управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ и деятельности отечественных предприятий и организаций.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

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

- диагностическая работа;
- доклад;
- презентация;
- тест;
- вопросы к зачету.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **3 з.е., 108 ч**. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**2 ч.**), практические занятия (**4 ч.**), самостоятельная работа студента (**102 ч**).

## ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

### Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 108 ч., из них 6 ч. аудиторных занятий, и 102 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.
<b>Раздел 1. Теоретические основы управления качеством.</b>		
Изучение лекционного и дополнительного материала, подготовка к практическим занятиям по разделу 1	С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход : Москва: Юрайт, 2019 (1) Д. А. Новиков. . Методология управления: М.: Либроком, 2011 (1) Г. Д. Бурдун, Б. Н. Марков. . Основы метрологии: М.: Изд-во стандартов, 1985 (1)	51
Итого по разделу 1		51
<b>Раздел 2. Стандарты и системы менеджмента качества.</b>		
Изучение лекционного и дополнительного материала, подготовка к практическим занятиям по разделу 2.	Г. Д. Бурдун, Б. Н. Марков. . Основы метрологии: М.: Изд-во стандартов, 1985 (2) Д. А. Новиков. . Методология управления: М.: Либроком, 2011 (2) С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход : Москва: Юрайт, 2019 (2)	51
Итого по разделу 2		51

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

- диагностическая работа
- доклад;
- презентация;
- тест;
- вопросы к зачету;
- 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.

#### Доклад

1. Теоретические принципы как основа системного подхода к теории качества.
2. Диалектическая основа качества.
3. Показатели качества. Шкалирование показателей
4. Формы контроля качества.
5. Методы контроля качества разнородной продукции.
6. Методы оценки качества: систем, процессов, управления, персонал.
7. Средства измерений. Метрологические показатели средств измерений.
8. Методы измерений продукции машиностроения.
9. Анализ отечественных и зарубежных систем управления качеством.
10. Структурная модель системы качества (на базе международных стандартов).
11. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.
12. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании.
13. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.
14. Управление качеством и элементы системы качества.
15. Улучшение качества.
16. Методология проверки системы качества предприятия.
17. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия)
18. Управление документацией системы качества.
19. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
20. Управление проектированием и разработкой продукции.
21. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
22. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
23. Применение статистических методов регулирования технологических процессов на производстве
24. Системы разработки и постановки продукции на производство.
25. Снятие продукции с производства.
26. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
27. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
28. Процедуры и требования к проведению погрузочно-разгрузочных работ, упаковке, хранению, поставке продукции.
29. Регистрация данных о качестве.
30. Внутренний и внешний аудит качества.
31. Контроль и проведение испытаний.
32. Управление контрольным, измерительным и испытательным оборудованием.
33. Анализ подготовки кадров на производстве.
34. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
35. Практика сертификации систем качества
36. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
37. Органы сертификации, их функции.

38. Анализ затрат предприятия на обеспечение качества.
39. Разработка средств снижения затрат на обеспечение качества.
40. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

### **Презентация**

1. Теоретические принципы как основа системного подхода к теории качества.
2. Диалектическая основа качества.
3. Показатели качества. Шкалирование показателей
4. Формы контроля качества.
5. Методы контроля качества разнородной продукции.
6. Методы оценки качества: систем, процессов, управления, персонал.
7. Средства измерений. Метрологические показатели средств измерений.
8. Методы измерений продукции машиностроения.
9. Анализ отечественных и зарубежных систем управления качеством.
10. Структурная модель системы качества (на базе международных стандартов).
11. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.
12. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании.
13. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.
14. Управление качеством и элементы системы качества.
15. Улучшение качества.
16. Методология проверки системы качества предприятия.
17. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия)
18. Управление документацией системы качества.
19. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
20. Управление проектированием и разработкой продукции.
21. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
22. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
23. Применение статистических методов регулирования технологических процессов на производстве
24. Системы разработки и постановки продукции на производство.
25. Снятие продукции с производства.
26. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
27. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
28. Процедуры и требования к проведению погрузочно-разгрузочных работ, упаковке, хранению, поставке продукции.
29. Регистрация данных о качестве.
30. Внутренний и внешний аудит качества.
31. Контроль и проведение испытаний.
32. Управление контрольным, измерительным и испытательным оборудованием.
33. Анализ подготовки кадров на производстве.
34. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
35. Практика сертификации систем качества
36. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
37. Органы сертификации, их функции.
38. Анализ затрат предприятия на обеспечение качества.
39. Разработка средств снижения затрат на обеспечение качества.
40. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

### **Тест**

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:
  1. прогресс
  2. принцип дефицита
  3. принцип прогрессии
  4. принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
  1. безопасность
  2. заработная плата
  3. мотиваторы
  4. факторы гигиены
3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

- 1.управление качеством
- 2.система менеджмента качества
- 3.цель управления качеством
- 4.жизненный цикл продукта
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
  - 1.процесс
  - 2.агрегат
  - 3.производство
  - 4.планирование
5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:
  - 1.Возможности - Результаты
  - 2.Руководство – Процессы – Деловые результаты
  - 3.Объем производства - Выручка
  - 4.Ни одно из перечисленных
6. Объектом качества может быть:
  - 1.деятельность или процесс
  - 2.продукция
  - 3.организация, система или отдельное лицо
  - 4.любое из вышеперечисленных понятий
7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
  - 1.ценность продукта
  - 2.стоимость продукта
  - 3.цену продукта
  - 4.потребительские свойства продукта
8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
  - 1.неисправность
  - 2.брак
  - 3.дефект
  - 4.поломка
9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
  - 1.нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
  - 2.да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
  - 3.мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
  - 4.нет, это не цифровой показатель
10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:
  - 1.управлением инновационной деятельностью
  - 2.технологией управления
  - 3.системой управления
  - 4.философией управления
11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
  - 1.разработка концепции проекта - реализации проекта
  - 2.выявление инновационной проблемы - поиск решения
  - 3.целеполагание - осуществление проекта
  - 4.планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта
12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
  - 1.конструкция
  - 2.система
  - 3.производственный процесс
  - 4.ни одно из перечисленного
13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:
  - 1.«потери для общества»
  - 2.«планируй, проверяй, действуй»
  - 3.«стоимость процесса»
  - 4.«предотвращение, оценка, отказ»
14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими

условиями - это:

- 1.производственные затраты
- 2.неконформные затраты
- 3.конформные затраты
- 4.непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак:

Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

- 1.стадия подъема
- 2.точка перелома
- 3.стадия спада

4.ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

- 1.качество
- 2.стандарт
- 3.потребительские свойства
- 4.товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

- 1.Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- 2.Система менеджмента качества. Требования.
- 3.Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- 4.Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

- 1.валидация
- 2.испытание
- 3.анализ
- 4.верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

- 1.все перечисленные
- 2.система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
- 3.комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
- 4.управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20. Основной современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

- 1.1950 году
- 2.1942 году
- 3.1992 году
- 4.1928 году

### **Вопросы к зачету**

- 1.Терминология в области качества продукции (качество, виды дефектов – явные и скрытые, критические, значительные, малозначительные, устранимые, неустранимые).
2. Квалиметрия как наука об измерениях уровня качества продукции.
3. Терминология в области системы менеджмента качества (система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, верификация, валидизация, мониторинг).
- 4.Терминология в области системы менеджмента качества (прослеживаемость, идентификация, оценка соответствия, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция).
5. Механизм управления качеством продукции.
6. Сущность цикла Шухарта-Деминга (PDCA).
7. Сущность принципа – «Ориентация на потребителя».
8. Сущность принципа – «Лидерство руководителя».
9. Сущность принципа – «Вовлечение персонала».
10. Сущность принципа – «Процессный подход».
11. Сущность принципа – «Системный подход».
12. Сущность принципа – «Постоянное улучшение».
13. Сущность принципа – «Принятие решений, основанных на фактах».
14. Сущность принципа – «Взаимовыгодные отношения с поставщиками».

15. Сущность понятия «процесс», значение процессного подхода, требования к составлению процессов.
16. Инструменты контроля качества – контрольная карта, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы.
17. Статистические методы управления качеством – статистические анализы, статистическое регулирование технологических процессов, статистический приемочный контроль качества продукции.
18. Сущность и значение «функции развертывания качества» - QFD.
19. Концепция «Дома качества».
20. Характеристика «Дома качества».
21. Управление качеством на стадии планирования продукции.
22. Управление качеством на стадии проектирования продукции.
23. Закупки как этап управления качеством.
24. Управление качеством на стадии производства продукции.
25. Управление качеством на стадии поставки продукции.
26. Управление качеством на стадии эксплуатации продукции.
27. Измерение как процесс и требования к качеству измерения продукции.
28. Роль прослеживаемости идентификации в управлении качеством продукции.
29. Управление качеством услуги на стадии проектирования (на примере услуг по подбору персонала или услуг по обучению).
30. Управление качеством услуги на этапе процесса производства, осуществления деятельности (на примере услуг по подбору персонала или услуг по обучению).
31. Понятие системы менеджмента качества (СМК) и общие требования к СМК (подраздел 4.1 ИСО 9001:2000)
32. Документальная основа СМК (подраздел 4.2 ИСО 9001:2000).
33. Записи как составляющая часть документированной системы менеджмента качества (особенности процедуры управления записями).
34. Характеристика «Политики в области качества» и «Руководства по качеству» как документов СМК.
35. Содержание раздела 5 «Ответственность руководства» ИСО 9001:2000.
36. Содержание раздела 7 «Производство продукции» ИСО 9001:2000.
37. Сущность управления устройствами для мониторинга и измерений.
38. Содержание раздела 8 стандарта ИСО 9001:2000.
39. Значение внутреннего аудита (проверки) для СМК.
40. Сертификация систем качества: сущность, внешние и внутренние предпосылки проведения.
41. Порядок (процедура) сертификации системы менеджмента качества.
42. Затраты на качество: классификация, проблемы учета.
43. Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод Парето; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
44. Классификация систем менеджмента.
45. Отличительные особенности ИСО 9001 новой версии.

### **Зачет**

Промежуточный контроль освоения дисциплины проводится в форме зачета. При оценке знаний студентов учитывается не только объем знаний, но, прежде всего, качество усвоения материала, понимание логики учебной дисциплины, оцениваются умение свободно, грамотно, логически стройно излагать изученное, способность аргументировано защищать собственную точку зрения. Оценка «зачтено» предполагает ответ, в котором системно, логично и последовательно изложен материал на все вопросы. Оценка «Не зачтено» ставится в случае, когда студент не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки; знания носят бессистемный характер; на большинство вопросов даны ошибочные ответы.



Паспорт фонда оценочных средств

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		УК-2	
1	2	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством.	54	3	1	2	51	50	Доклад, Презентация, Тест, Вопросы к зачету
1	2	Раздел 2. Стандарты и системы менеджмента качества.	54	3	1	2	51	50	Доклад, Презентация, Тест, Вопросы к зачету
Всего за 2 семестр			108	6	2	4	102	100	
Всего по дисциплине			108	6	2	4	102	100	