

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Агафонов Александр Викторович  
Должность: директор филиала  
Дата подписания: 20.06.2020 10:52:03  
Удостоверение: 2559477a8ecf706dc9cff164bc411eb6d3c4ab06

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Кафедра Менеджмента и экономики**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор филиала**  
А.В. Агафонов  
«29» мая 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки	<b>38.03.01 «Экономика»</b> (код и наименование направления подготовки)
Направленность (профиль) подготовки	<b>«Экономика предприятий и организаций»</b> (наименование профиля подготовки)
Квалификация выпускника	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная, заочная</b>

Чебоксары, 2020

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 12 ноября 2015 г. № 1327 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата)»
- учебным планом (очной, заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

Автор Стуканова Ирина Петровна доктор экономических наук, профессор кафедры Менеджмента и экономики

(указать ФИО, ученую степень, ученое звание или должность)

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и экономики (протокол № 10 от 16.05.2020).

# 1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (Цели освоения дисциплины)

1.1. Целями освоения дисциплины «Управление качеством» являются: приобретение студентами теоретических и прикладных профессиональных знаний по организации управления качеством продукции на предприятиях, чтобы работа по обеспечению качества носила не эпизодический характер, а была организована в постоянно действующую систему качества, отвечающую принципам TQM и положениям международных стандартов ИСО серии 9000.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-5	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Основные категории управления и допускает единичные ошибки в определениях.</p> <p>Функции, виды, средства, типы общения, критерии эффективности межличностного общения.</p> <p>Психологические нормы и принципы делового общения.</p>	<p>Учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач.</p> <p>Диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе.</p> <p>Устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива</p>	<p>Навыками социальной адаптации к условиям постоянно меняющегося поликультурного, полиязычного мира.</p> <p>Приемами ведения дискуссии и полемики.</p> <p>Навыками системного анализа социальных явлений и процессов, но, возможно, испытывать при этом некоторые затруднения.</p>
ОПК-4	Способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовностью нести за них ответственность	<p>Элементарные приемы обработки и представления экспериментальных данных.</p> <p>Простейшие приемы обработки и представления экспериментальных данных на основе численных методов.</p>	<p>Отвечать за качество и сроки исполнения своего блока общей работы</p> <p>Организовывать работу малых групп исполнителей.</p> <p>Координировать деятельность коллектива и</p>	<p>Приемами и методами «мозгового штурма» для выработки эффективных решений выявленных проблем.</p> <p>Современными технологиями для сбора и обработки данных для принятия решений по совершенствованию</p>

		Теоретические сведения в области организации взаимодействующих процессов, основные подходы принятия управленческих решений.	своевременно принимать решения для выполнения работ	производства и его основных процессов. Навыками проведения экспериментов, обработки и предложения управленческих решений.
ПК-7	Способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собирать необходимые данные, анализировать их и готовить информационный обзор и/или аналитический отчет	<p>Основы анализа, исследования и моделирования процессов и объектов в управлении технологическими, экономическими, социальными системами.</p> <p>Понятие алгоритма; представление алгоритма; систем взаимодействующих процессов.</p> <p>Основные физические явления и законы, их описывающие</p>	<p>Изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования.</p> <p>Выбирать и применять методы анализа и исследования информационных процессов, связанных с функционированием объектов профессиональной деятельности.</p> <p>Решать задачи аналитического характера, предполагающих выбор и многообразие актуальных способов решения задач.</p>	<p>Понятийным аппаратом в области моделирования систем управления.</p> <p>Навыками использования способов применения моделей информационных технологий в математическом программировании.</p> <p>Методами управления технологическими, экономическими, социальными системами.</p>

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» реализуется в рамках вариативной части учебного плана обучающихся очной и заочной форм обучения.

Для прохождения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в результате изучения следующих дисциплин учебного плана: «Философия», «Экономическая теория».

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством» студенты должны усвоить понятийный аппарат и современные принципы работы с результатами исследований, уметь использовать экономико-математические методы и модели, статистические методы для решения задач эффективного управления качественной продукции и в целом, всей организацией.

## 3. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц – 180 часов, из них

Семестр	Форма	Распределение часов	РГР,	Форма
---------	-------	---------------------	------	-------

	обучения	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	КР, КП	контроля
3	очная	32		32	80	-	Экзамен
6	заочная	6		8	157	-	Экзамен

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Очная форма обучения

Тема (раздел)	Распределение часов			Самостоятельная работа	Формируемые компетенции (код)
	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
Предмет и цели менеджмента качества	2		-	12	ОК-5
Философия TQM – всеобщее вовлечение в качество	2		-	12	ОПК-4
Модель пирамиды-волчка - менеджмента качества.	10		6	14	ОК-5
Производственный менеджмент Тойота. Кайзен	4		8	14	ПК-7
Процессный подход. Бенчмаркинг	10		8	14	ОПК-4
Стандарты серии ИСО 9000. Сертификация	4		10	14	ПК-7
<b>Экзамен</b>				36	

Заочная форма обучения

Тема (раздел)	Распределение часов			Самостоятельная работа	Формируемые компетенции (код)
	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
Предмет и цели менеджмента качества	1			25	ОК-5
Философия TQM – всеобщее вовлечение в качество	1			26	ОПК-4
Модель пирамиды-волчка - менеджмента качества.	1		2	26	ОК-5
Производственный менеджмент Тойота. Кайзен	1		2	26	ПК-7
Процессный подход. Бенчмаркинг 18	1		2	26	ОПК-4
Стандарты серии ИСО 9000. Сертификация	1		2	28	ПК-7
<b>Экзамен</b>				9	

#### 5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

Методика преподавания дисциплины и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых,

индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

Базовыми образовательными технологиями при реализации различных видов являются активные лекции с широким подключением студентов к обсуждению изучаемых тем и вопросов, деловые игры с комплектом основных инструментов и методов проектного менеджмента, используемые в ходе выполнения студентами групповых социальных проектов для участия во всероссийских и региональных конкурсах молодежных проектов, и при выполнении контрольной работы-эссе по выбранной теме. Определено обязательное участие студентов с выступлениями по результатам выполнения социальных проектов. Запланировано проведение для студентов лекций и деловых встреч с руководителями успешных российских и зарубежных организаций, и компаний.

По дисциплине «Управление качеством» доля занятий, проводимых в интерактивной форме составляет 30 % от общего числа аудиторных занятий:

Вид занятия	Тема занятия	Количество часов	Интерактивная форма	Формируемые компетенции (код)
Работа над проектами	Философия TQM – всеобщее вовлечение в качество	2	1	ОПК-4
	Модель пирамиды-волчка - менеджмента качества.	7	4	ОК-5
	Производственный менеджмент Тойота. Кайзен	10	5	ПК-7
	Процессный подход. Бенчмаркинг	7	4	ОПК-4

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 80 часов (очная форма обучения) и 157 часов (заочная форма обучения).

### Тематика самостоятельной работы:

1. Производственный проект «Качество проектирования»
2. Социальный проект «Качество гражданского общества»
3. Личностный проект «Качество жизни»

### Индивидуальные задания в форме эссе на тему:

1. Основные показатели качества продукции на примере предприятия пищевой промышленности в Чувашской Республике, в России.
2. Исторические этапы и перспективы развития законодательной базы по созданию систем менеджмента качества в мире, в России и в Чувашии

3. Стратегия и тактика руководства предприятия среднего бизнеса г. Чебоксары по разработке и внедрению системы менеджмента качества
4. Отраслевые особенности организаций, предприятий и компаний при разработке и внедрении собственной системы менеджмента качества.
5. Системный и процессный методы в TQM и их функционирование в условиях российской действительности, на примере предприятий крупного бизнеса
6. Вовлечение персонала фирмы в тотальное управление качеством. Кружки качества как форма всеобщего управления качеством на предприятии среднего бизнеса.
7. Изучение и внедрение основных позиций гуру в области TQM (Деминг, Джуран, Исикава, Кросби) при создании СМК компании рыночной экономики в России.
8. Сравнение функций управления качеством продукции на примере двух российских предприятий
9. Роль государственной политики в разработке стратегии и тактики по созданию национальной и региональной систем сертификации
10. Особенности разработки, внедрения и сертификации систем менеджмента качества в образовательных учреждениях: «От качества образования – к качеству жизни»
11. Европейское законодательство в области качества для предприятий крупного и среднего бизнеса Чувашской Республики
12. Практический подход к построению систем менеджмента качества (ИСО 9000) на примере одного из предприятий Чувашской Республики
13. Причины отставания российских предприятий во внедрении систем менеджмента экологии (ИСО 14001) и промышленной безопасности (OHSAS 18001)
14. Портрет личностных качеств современного руководителя предприятия, решившего разработать и внедрить систему менеджмента качества
15. Роль процессного подхода в современном менеджменте, понятие владельца процесса и его команды в условиях разработки и внедрения системы менеджмента качества
16. Особенности программ обучения руководителей, специалистов и всего персонала предприятий и организаций в области менеджмента качества
17. Основные методики-приложения к международному стандарту серии ИСО 9000:2000 (SPC, FMEA, MSA, APQP, PPAP, QSA)
18. Международные и российские аккредитованные организации по предоставлению услуг по сертификации систем менеджмента качества предприятий
19. Подготовка предприятия к сертификации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000
20. Основы стандарта ИСО 14000. Разработка и внедрение системы менеджмента окружающей среды на предприятии



21. Экономика качества. Качество и прибыль. Взаимосвязь и противоречия. Надежды, разочарования и находки.
22. Сравнительный анализ единства и различий стандартов ИСО серии 9000 версии 1994 и 2000 года
23. Статистические методы как форма управления вариабельностью процессов. Семь основных статистических методов и их значение в TQM на примере исследуемой организации
24. Формирование и развитие «архитектуры» взаимоотношений «поставщик – организация – потребитель» в условиях деятельности образовательной организации
25. Затраты на качество конечного продукта и их классификация на примере изготовления изделий на Вашем предприятии
26. Общие принципы и основные отличия международных систем менеджмента качества: стандарта серии ИСО 9000:2000 и Модели делового совершенства (рекомендации к применению в конкретных условиях)
27. Возможно ли «японское чудо» в Чувашии и почему?
28. Отличительные особенности менеджмента качества у организаций – лауреатов Премии Президента Чувашской Республики по качеству с 2000 по 2017 год
29. Документация системы качества. Разработка методологической инструкции (вид, содержание, оформление) на примере организации сертифицированной по ГОСТ Р ИСО 9000
30. Принципы и развитие методологии системы менеджмента качества вуза: рекомендации и предложения
31. Деятельность Чувашского центра стандартизации, метрологии и сертификации по вовлечению предприятий и организаций Чувашской Республики в разработку и внедрение систем менеджмента качества.
32. Роль Министерства промышленности и энергетики Чувашской Республики во внедрении организациями международных стандартов систем менеджмента качества.

Самостоятельная работа студентов по курсу «Управление качеством» заключается в проработке и изучении учебной литературы, Интернет-изданий и журналов «Деловое совершенство (Business Excellence)», «Методы менеджмента качества» в библиотеке института; выполнении домашних заданий по темам групповых проектов для участия в конкурсах проектов; подготовка работ и участие в студенческой научной конференции; подбор материала и выполнение контрольной работы-эссе на основе изучения практики успешной организации.

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных уровнях сформированности:

Код, наименование компетенции	Уровень сформированности	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенции и критерии оценивания	Оценивание компетенции	Способы и средства оценивания уровня сформированности компетенции
ОК-5	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> Основные категории управления и допускает единичные ошибки в определениях.</p> <p><b>уметь:</b> Учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач.</p> <p><b>владеть:</b> Навыками социальной адаптации к условиям постоянно меняющегося поликультурного, полиязычного мира.</p>	удовлетворительно/ зачтено	<b>Опрос</b>
	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> Функции, виды, средства, типы общения, критерии эффективности межличностного общения.</p> <p><b>уметь:</b> Диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе.</p> <p><b>владеть:</b> Приемами ведения дискуссии и полемики.</p>	хорошо/ зачтено	<b>Тестирование</b>
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> Психологические нормы и принципы делового общения.</p> <p><b>уметь:</b> Устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива</p> <p><b>владеть:</b> Навыками системного анализа социальных явлений и процессов, но, возможно, испытывать при этом некоторые затруднения.</p>	отлично/ зачтено	<b>Защита проекта</b>
ОПК-4	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> Элементарные приемы обработки и представления экспериментальных данных.</p> <p><b>уметь:</b> Отвечать за качество и сроки исполнения своего блока общей работы</p> <p><b>владеть:</b> Приемами и методами «мозгового штурма» для выработки эффективных решений выявленных проблем.</p>	удовлетворительно/ зачтено	<b>Опрос</b>

	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> Простейшие приемы обработки и представления экспериментальных данных на основе численных методов.</p> <p><b>уметь:</b> Организовывать работу малых групп исполнителей.</p> <p><b>владеть:</b> Современными технологиями для сбора и обработки данных для принятия решений по совершенствованию производства и его основных процессов.</p>	хорошо/ зачтено	Тестирование
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> Теоретические сведения в области организации взаимодействующих процессов, основные подходы принятия управленческих решений.</p> <p><b>уметь:</b> Координировать деятельность коллектива и своевременно принимать решения для выполнения работ</p> <p><b>владеть:</b> Навыками проведения экспериментов, обработки и предложения управленческих решений.</p>	отлично/ зачтено	Защита проекта
ПК-7	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> Основы анализа, исследования и моделирования процессов и объектов в управлении технологическими, экономическими, социальными системами.</p> <p><b>уметь:</b> Изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования.</p> <p><b>владеть:</b> Понятийным аппаратом в области моделирования систем управления.</p>	удовлетворительно/ зачтено	Опрос
	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> Понятие алгоритма; представление алгоритма; систем взаимодействующих процессов.</p> <p><b>уметь:</b> Выбирать и применять методы анализа и исследования информационных процессов, связанных с функционированием объектов профессиональной деятельности.</p> <p><b>владеть:</b> Навыками использования способов применения моделей информационных технологий в математическом программировании.</p>	хорошо/ зачтено	Тестирование
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> Основные физические явления и законы, их описывающие</p> <p><b>уметь:</b> Решать задачи аналитического характера, предполагающих выбор и многообразие актуальных способов решения задач.</p> <p><b>владеть:</b> Методами управления технологическими, экономическими, социальными системами.</p>	отлично/ зачтено	Защита проекта

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

1. Перечислите основные потребности человека по А. Маслоу . Какие факторы вызывают удовлетворенность и неудовлетворенность по Ф. Герцбергу?
2. Какие основные категории продукции вы знаете? Приведите пример, когда организация предоставляет потребителям одновременно несколько категорий продукции.
3. Перечислите основные фазы становления современной философии качества. Дайте краткую характеристику каждой из фаз.
4. Назовите фамилии ученых, работавших по проблеме менеджмента качества, и расскажите об их основном вкладе в каждую фазу.
5. В чем состоит сущность процессного подхода? Расскажите о процессах, образующих внутренний цикл процессов системы менеджмента качества в организации.
6. Перечислите четыре основных вопроса, задаваемых при оценке системы менеджмента качества в отношении каждого процесса?
7. Расскажите о выполнении четырех фаз цикла улучшения качества PDCA Э.Деминга.
8. Какие виды аудитов (проверок) системы менеджмента качества вы знаете? Кто может проводить внутренние и внешние аудиты?
9. С чем ассоциируется понятие «качество» в повседневной жизни, в промышленности и бизнесе. Приведите основные формулировки качества.
10. Для чего высшее руководство организации должно анализировать систему менеджмента качества?
11. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей качеством продукции?
12. Для чего могут быть использованы результаты анализа системы менеджмента качества со стороны руководства организации?
13. Какова практика оценки соответствия в Европейском Союзе (ЕС)? Что такое новый и глобальный подходы в ЕС?
14. Какие мотивы побуждают руководителей организации к созданию и сертификации систем менеджмента качества?
15. Сертификация: обязательная и добровольная. Какие проблемы сложились в практике сертификации?
16. Опишите роль высшего руководства организации в системе качественного менеджмента.
17. Перечислите базовые концепции TQM и их основные характеристики.
18. Какую роль играют планы качества в системах менеджмента качества?
19. Опишите две основные стратегии улучшения работы организации. Что нового вносит TQM в отношения «руководитель – исполнитель»?
20. Чем предупреждающие действия отличаются от корректирующих?
21. История создания, основные этапы и роль МС серии ИСО 9000.

22. Какие три обязательных уровня входят в состав иерархии документации системы менеджмента качества?
23. Перечислите требования, которым должна удовлетворять Политика в области качества. Что такое «высшее руководство» и «цели в области качества»?
24. Какие виды документов применяются в системах менеджмента качества? Приведите примеры документов системы менеджмента качества.
25. Дайте определение терминов «система менеджмента качества», «руководство по качеству», «план качества» по ГОСТ Р ИСО 9000-2012
26. Расскажите об управлении процессом документирования. Опишите требования к порядку утверждения и выпуска документов системы качества.
27. Какова роль премий за качество в развитие систем качества организаций? Какие премии за качество вы знаете?
28. Поясните роль семи основных инструментов (статистических методов) качества.
29. Охарактеризуйте работу компаний, внедривших системы менеджмента качества и принципы TQM.
30. Что такое «статистические методы и инструменты»? Что такое контрольный листок и для чего он предназначен?
31. Что такое процесс согласно стандартам ИСО серии 9000 версии 2012 г.?
32. Что такое стратификация и когда она применяется? Расскажите о содержании и области применения метода расслаивания?
33. Перечислите основные группы процессов. Что такое цепочка последовательных процессов?
34. Кто первый предложил причинно-следственную диаграмму? Как графически изображается причинно-следственная диаграмма?
35. Дайте определения понятиям: владелец процесса, ресурсы, управляющие воздействия, входы и выходы процесса?
36. Что такое диаграмма Парето и почему она так называется? Опишите методику построения диаграммы разброса Парето.
37. Почему при внедрении систем менеджмента качества и принципов TQM важна хорошая система коммуникаций?
38. Какие числовые характеристики могут быть вычислены по диаграмме Парето?
39. Какие национальные стандарты и каких стран можно считать предшественниками стандартов ИСО серии 9000? Сколько редакций стандартов ИСО серии 9000 вы знаете?
40. Что такое контрольные карты и для чего они могут быть использованы?
41. Какие этапы входят в состав петли (спирали) качества? Опишите этапы и содержание деятельности предприятий на каждом этапе пели качества.
42. Перечислите и опишите основные «новые инструменты качества».
43. Расскажите о странах – лидерах в сертификации систем качества. Какова

- перспектива совершенствования стандартов серии 9000 версии 2008?
44. Как взаимосвязаны системы менеджмента качества с системами экологического менеджмента, с системами менеджмента безопасности труда и с моделями совершенства?
  45. Основные концепции и понятия стандартов ИСО серии 9000.
  46. Перечислите основные этапы подготовки СМК к сертификации.
  47. Опишите модель системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2001, основанная на процессном подходе.
  48. С чего начинается основная работа по подготовке системы менеджмента качества к сертификации?
  49. Расскажите об основных предпосылках, создающих основы для применения восьми принципов менеджмента качества.
  50. Опишите Модель делового совершенства Европейского фонда управления качеством.

(Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе)

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### Основная литература

Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> — Текст : электронный

Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508974> — Текст : электронный

### дополнительная литература:

Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586> — Текст : электронный

Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477967> — Текст : электронный

## **Периодика**

1. «Экономика, предпринимательство и право»: Международный научно-практический журнал. URL: <https://1economic.ru/journals/epp> - Текст : электронный.

2. «Вопросы инновационной экономики» Международный научно-практический журнал URL: <https://1economic.ru/journals/vines> - Текст: электронный

3. «Экономические отношения» международный научно-практический журнал URL:<https://1economic.ru/journals/eo>

## **9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса**

1. <http://www.quality.eup.ru>

2. <http://www.iso9000.ru>

3. <http://www.eqc.org.ru>

4. <http://www.ecsocman.edu.ru>

5. <http://www.stq.ru>

6. <http://www.mirq.ru>

7. <http://www.roskachestvo.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические рекомендации по разработке и выполнению личного проекта «Моя счастливая семья»

## **11. Электронная информационно-образовательная среда**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде Чебоксарского института (филиала) Московского политехнического университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории филиала, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда – совокупность информационных и телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик;

б) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы;

в) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

г) проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Основными составляющими ЭИОС филиала являются:

а) сайт института в сети Интернет, расположенный по адресу [www.polytech21.ru](http://www.polytech21.ru), <https://chebpolytech.ru/> который обеспечивает:

- доступ обучающихся к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к изданиям электронных библиотечных систем, электронным информационным и образовательным ресурсам, указанных в рабочих программах (разделы сайта «Сведения об образовательной организации»);

- информирование обучающихся обо всех изменениях учебного процесса (новостная лента сайта, лента анонсов);

- взаимодействие между участниками образовательного процесса (подразделы сайта «Задать вопрос директору»);

б) официальные электронные адреса подразделений и сотрудников института с Яндекс-доменом [@polytech21.ru](mailto:@polytech21.ru) (список контактных данных подразделений Филиала размещен на официальном сайте Филиала в разделе «Контакты», списки контактных официальных электронных данных преподавателей размещены в подразделах «Кафедры») обеспечивают взаимодействие между участниками образовательного процесса;

в) личный кабинет обучающегося (портфолио) (вход в личный кабинет размещен на официальном сайте Филиала в разделе «Студенту» подразделе «Электронная информационно-образовательная среда») включает в себя портфолио студента, электронные ведомости, рейтинг студентов и обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательных программ обучающимися,

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе с сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы,



г) электронные библиотеки, включающие электронные каталоги, полнотекстовые документы и обеспечивающие доступ к учебно-методическим материалам, выпускным квалификационным работам и т.д.:

Чебоксарского института (филиала) - «ИРБИС»

д) электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)

- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru>

е) платформа цифрового образования Политеха - <https://lms.mospolytech.ru/>

ж) система «Антиплагиат» - <https://www.antiplagiat.ru/>

з) система электронного документооборота DIRECTUM Standard — обеспечивает документооборот между Филиалом и Университетом;

и) система «IC Управление ВУЗом Электронный деканат» (Московский политехнический университет) обеспечивает фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательных программ обучающимися;

к) система «POLYTECH systems» обеспечивает информационное, документальное автоматизированное сопровождение образовательного процесса;

л) система «Абитуриент» обеспечивает документальное автоматизированное сопровождение работы приемной комиссии.

## **12. Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое при осуществлении образовательного процесса**

Аудитория	Программное обеспечение	Информация о праве собственности (реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет экономики и менеджмента № 203</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	<p>Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3K/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023</p>
	Windows 7 OLPNLAcdmс	<p>договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)</p>
	AdobeReader	<p>свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)</p>
	Гарант	<p>Договор № 735_480.2233K/20 от 15.12.2020</p>

	Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет экономики и менеджмента № 103	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
	Windows 7 OLPNLAcDmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020
	Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение

		(бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
№ 103а Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
	MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.223.3К/20
	Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)

### 13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип и номер помещения	Перечень основного оборудования и технических средств обучения
-----------------------	--

<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) № 203 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; информационные стенды; шкаф; <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).</p>
<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) № 103 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды <u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 103а (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели для учебного процесса; <u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (согласно РП)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства (опрос, доклад, инд. задание, тест, зачет, экзамен)
1.	Предмет и цели менеджмента качества	ОК-5	Опрос, экзамен
2.	Философия TQM – всеобщее вовлечение в качество	ОПК-4	Опрос, инд. задание, экзамен
3.	Модель пирамиды-волчка - менеджмента качества.	ОК-5	Опрос, инд. задание, экзамен
4.	Производственный менеджмент Тойота. Кайзен	ПК-7	Опрос, инд. задание, экзамен
5.	Процессный подход. Бенчмаркинг	ОПК-4	Опрос, инд. задание, экзамен
6.	Стандарты серии ИСО 9000. Сертификация	ПК-7	Опрос, инд. задание, экзамен

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ (УРОВНЕЙ) ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ С ОПИСАНИЕМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ

Код, наименование компетенции	Уровень сформированности	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенции и критерии оценивания	Оценивание компетенции	Способы и средства оценивания уровня сформированности компетенции
ОК-5	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> Основные категории управления и допускает единичные ошибки в определениях.</p> <p><b>уметь:</b> Учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач.</p> <p><b>владеть:</b> Навыками социальной адаптации к условиям постоянно меняющегося поликультурного, полиязычного мира.</p>	удовлетворительно/зачтено	<b>Опрос Экзамен</b>

	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> Функции, виды, средства, типы общения, критерии эффективности межличностного общения.</p> <p><b>уметь:</b> Диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе.</p> <p><b>владеть:</b> Приемами ведения дискуссии и полемики.</p>	хорошо/ зачтено	Тестирование Экзамен
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> Психологические нормы и принципы делового общения.</p> <p><b>уметь:</b> Устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива</p> <p><b>владеть:</b> Навыками системного анализа социальных явлений и процессов, но, возможно, испытывать при этом некоторые затруднения.</p>	отлично/ зачтено	Защита проекта Экзамен
ОПК-4	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> Элементарные приемы обработки и представления экспериментальных данных.</p> <p><b>уметь:</b> Отвечать за качество и сроки исполнения своего блока общей работы</p> <p><b>владеть:</b> Приемами и методами «мозгового штурма» для выработки эффективных решений выявленных проблем.</p>	удовлетворительно/ зачтено	Опрос Экзамен
	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> Простейшие приемы обработки и представления экспериментальных данных на основе численных методов.</p> <p><b>уметь:</b> Организовывать работу малых групп исполнителей.</p> <p><b>владеть:</b> Современными технологиями для сбора и обработки данных для принятия решений по совершенствованию производства и его основных процессов.</p>	хорошо/ зачтено	Тестирование Экзамен
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> Теоретические сведения в области организации взаимодействующих процессов, основные подходы принятия управленческих решений.</p> <p><b>уметь:</b> Координировать деятельность коллектива и своевременно принимать решения для выполнения работ</p> <p><b>владеть:</b> Навыками проведения экспериментов, обработки и предложения управленческих решений.</p>	отлично/ зачтено	Защита проекта Экзамен

ПК-7	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> Основы анализа, исследования и моделирования процессов и объектов в управлении технологическими, экономическими, социальными системами.</p> <p><b>уметь:</b> Изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по тематике исследования.</p> <p><b>владеть:</b> Понятийным аппаратом в области моделирования систем управления.</p>	удовлетворительно/ зачтено	<b>Опрос Экзамен</b>
	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> Понятие алгоритма; представление алгоритма; систем взаимодействующих процессов.</p> <p><b>уметь:</b> Выбирать и применять методы анализа и исследования информационных процессов, связанных с функционированием объектов профессиональной деятельности.</p> <p><b>владеть:</b> Навыками использования способов применения моделей информационных технологий в математическом программировании.</p>	хорошо/ зачтено	<b>Тестирование Экзамен</b>
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> Основные физические явления и законы, их описывающие</p> <p><b>уметь:</b> Решать задачи аналитического характера, предполагающих выбор и многообразие актуальных способов решения задач.</p> <p><b>владеть:</b> Методами управления технологическими, экономическими, социальными системами.</p>	отлично/ зачтено	<b>Защита проекта Экзамен</b>

### **3. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) ДЛЯ ОПРОСА НА ЗАНЯТИЯХ**

- современные концепции управления качеством;
- 8 основных принципов TQM и МС ИСО серии 9000,
- использование процессного метода и пр.;
- СМК и ее критериальный характер на качество продукции и услуг в деятельности предприятия (фирмы);
- основные принципы управления качеством продукции и услуг;

- основные аспекты модели пирамиды-волчка для управления качеством;
- производственная система организации, на примере TPS,
- статистические методы управления качеством,
- модель Делового совершенства (ЕФУК) и модель премии Правительства Российской Федерации,
- создание и сертификация СМК организации.

### **3.2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ (задания на самостоятельную работу)**

#### **Тематика контрольных работ**

1. Основные показатели качества продукции на примере предприятия пищевой промышленности в Чувашской Республике, в России.
2. Исторические этапы и перспективы развития законодательной базы по созданию систем менеджмента качества в мире, в России и в Чувашии
3. Стратегия и тактика руководства предприятия среднего бизнеса г. Чебоксары по разработке и внедрению системы менеджмента качества
4. Отраслевые особенности организаций, предприятий и компаний при разработке и внедрении собственной системы менеджмента качества.
5. Системный и процессный методы в TQM и их функционирование в условиях российской действительности, на примере предприятий крупного бизнеса
6. Вовлечение персонала фирмы в тотальное управление качеством. Кружки качества как форма всеобщего управления качеством на предприятии среднего бизнеса.
7. Изучение и внедрение основных позиций гуру в области TQM (Деминг, Джуран, Исикава, Кросби) при создании СМК компании рыночной экономики в России.
8. Сравнение функций управления качеством продукции на примере двух российских предприятий
9. Роль государственной политики в разработке стратегии и тактики по созданию национальной и региональной систем сертификации
10. Особенности разработки, внедрения и сертификации систем менеджмента качества в образовательных учреждениях: «От качества образования – к качеству жизни»
11. Европейское законодательство в области качества для предприятий крупного и среднего бизнеса Чувашской Республики
12. Практический подход к построению систем менеджмента качества (ИСО 9000) на примере одного из предприятий Чувашской Республики



13. Причины отставания российских предприятий во внедрении систем менеджмента экологии (ИСО 14001) и промышленной безопасности (OHSAS 18001)
14. Портрет личностных качеств современного руководителя предприятия, решившего разработать и внедрить систему менеджмента качества
15. Роль процессного подхода в современном менеджменте, понятие владельца процесса и его команды в условиях разработки и внедрения системы менеджмента качества
16. Особенности программ обучения руководителей, специалистов и всего персонала предприятий и организаций в области менеджмента качества
17. Основные методики-приложения к международному стандарту серии ИСО 9000:2000 (SPC, FMEA, MSA, APQP, PPAP, QSA)
18. Международные и российские аккредитованные организации по предоставлению услуг по сертификации систем менеджмента качества предприятий
19. Подготовка предприятия к сертификации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000
20. Основы стандарта ИСО 14000. Разработка и внедрение системы менеджмента окружающей среды на предприятии
21. Экономика качества. Качество и прибыль. Взаимосвязь и противоречия. Надежды, разочарования и находки.
22. Сравнительный анализ единства и различий стандартов ИСО серии 9000 версии 1994 и 2000 года
23. Статистические методы как форма управления вариабельностью процессов. Семь основных методов и их значение в TQM на примере Вашей организации
24. Формирование и развитие “архитектуры” взаимоотношений “поставщик – организация - потребитель” в условиях деятельности образовательной организации
25. Затраты на качество конечного продукта и их классификация на примере изготовления изделий на Вашем предприятии
26. Общие принципы и основные отличия международных систем менеджмента качества: стандарта серии ИСО 9000:2000 и Модели делового совершенства (рекомендации к применению в конкретных условиях)
27. Возможно ли «японское чудо» в Чувашии и почему?
28. Отличительные особенности менеджмента качества у организаций – лауреатов Премии Президента Чувашской Республики по качеству с 2004 по 2007 год
29. Документация системы качества. Разработка методологической инструкции (вид, содержание, оформление) на примере организации сертифицированной по ГОСТ Р ИСО 9001:2001

30. Принципы и развитие методологии системы менеджмента качества вуза:  
рекомендации и предложения
31. Деятельность Чувашицкого центра стандартизации, метрологии и сертификации по вовлечению предприятий и организаций Чувашской Республики в разработку и внедрение систем менеджмента качества.
32. Роль Министерства промышленности и энергетики Чувашской Республики во внедрении организациями международных стандартов систем менеджмента качества.

### **3.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ (вопросы для экзамена)**

1. Перечислите основные потребности человека по А. Маслоу . Какие факторы вызывают удовлетворенность и неудовлетворенность по Ф. Герцбергу?
2. Какие основные категории продукции вы знаете? Приведите пример, когда организация предоставляет потребителям одновременно несколько категорий продукции.
3. Перечислите основные фазы становления современной философии качества. Дайте краткую характеристику каждой из фаз.
4. Назовите фамилии ученых, работавших по проблеме менеджмента качества, и расскажите об их основном вкладе в каждую фазу.
5. В чем состоит сущность процессного подхода? Расскажите о процессах, образующих внутренний цикл процессов системы менеджмента качества в организации.
6. Перечислите четыре основных вопроса, задаваемых при оценке системы менеджмента качества в отношении каждого процесса?
7. Расскажите о выполнении четырех фаз цикла улучшения качества PDCA Э.Деминга.
8. Какие виды аудитов (проверок) системы менеджмента качества вы знаете? Кто может проводить внутренние и внешние аудиты?
9. С чем ассоциируется понятие «качество» в повседневной жизни, в промышленности и бизнесе. Приведите основные формулировки качества.
10. Для чего высшее руководство организации должно анализировать систему менеджмента качества?
11. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей качеством продукции?
12. Для чего могут быть использованы результаты анализа системы менеджмента качества со стороны руководства организации?
13. Какова практика оценки соответствия в Европейском Союзе (ЕС)? Что такое новый и глобальный подходы в ЕС?
14. Какие мотивы побуждают руководителей организации к созданию и сертификации систем менеджмента качества?
15. Сертификация: обязательная и добровольная. Какие проблемы сложились

- в практике сертификации?
16. Опишите роль высшего руководства организации в системе качественного менеджмента.
  17. Перечислите базовые концепции TQM и их основные характеристики.
  18. Какую роль играют планы качества в системах менеджмента качества?
  19. Опишите две основные стратегии улучшения работы организации. Что нового вносит TQM в отношения «руководитель – исполнитель»?
  20. Чем предупреждающие действия отличаются от корректирующих?
  21. История создания, основные этапы и роль MS серии ИСО 9000.
  22. Какие три обязательных уровня входят в состав иерархии документации системы менеджмента качества?
  23. Перечислите требования, которым должна удовлетворять Политика в области качества. Что такое «высшее руководство» и «цели в области качества»?
  24. Какие виды документов применяются в системах менеджмента качества? Приведите примеры документов системы менеджмента качества.
  25. Дайте определение терминов «система менеджмента качества», «руководство по качеству», «план качества» по ГОСТ Р ИСО 9000-2012
  26. Расскажите об управлении процессом документирования. Опишите требования к порядку утверждения и выпуска документов системы качества.
  27. Какова роль премий за качество в развитие систем качества организаций? Какие премии за качество вы знаете?
  28. Поясните роль семи основных инструментов (статистических методов) качества.
  29. Охарактеризуйте работу компаний, внедривших системы менеджмента качества и принципы TQM.
  30. Что такое «статистические методы и инструменты»? Что такое контрольный листок и для чего он предназначен?
  31. Что такое процесс согласно стандартам ИСО серии 9000 версии 2012 г.?
  32. Что такое стратификация и когда она применяется? Расскажите о содержании и области применения метода расслаивания?
  33. Перечислите основные группы процессов. Что такое цепочка последовательных процессов?
  34. Кто первый предложил причинно-следственную диаграмму? Как графически изображается причинно-следственная диаграмма?
  35. Дайте определения понятиям: владелец процесса, ресурсы, управляющие воздействия, входы и выходы процесса?
  36. Что такое диаграмма Парето и почему она так называется? Опишите методику построения диаграммы разброса Парето.
  37. Почему при внедрении систем менеджмента качества и принципов TQM важна хорошая система коммуникаций?
  38. Какие числовые характеристики могут быть вычислены по диаграмме

Парето?

39. Какие национальные стандарты и каких стран можно считать предшественниками стандартов ИСО серии 9000? Сколько редакций стандартов ИСО серии 9000 вы знаете?
40. Что такое контрольные карты и для чего они могут быть использованы?
41. Какие этапы входят в состав петли (спирали) качества? Опишите этапы и содержание деятельности предприятий на каждом этапе пели качества.
42. Перечислите и опишите основные «новые инструменты качества».
43. Расскажите о странах – лидерах в сертификации систем качества. Какова перспектива совершенствования стандартов серии 9000 версии 2008?
44. Как взаимосвязаны системы менеджмента качества с системами экологического менеджмента, с системами менеджмента безопасности труда и с моделями совершенства?
45. Основные концепции и понятия стандартов ИСО серии 9000.
46. Перечислите основные этапы подготовки СМК к сертификации.
47. Опишите модель системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2001, основанная на процессном подходе.
48. С чего начинается основная работа по подготовке системы менеджмента качества к сертификации?
49. Расскажите об основных предпосылках, создающих основы для применения восьми принципов менеджмента качества.
50. Опишите Модель делового совершенства Европейского фонда управления качеством.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

##### **4.1. Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание**

**Форма промежуточной аттестации: экзамен.**

Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по дисциплине «Управление качеством», при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Управление качеством» прошли промежуточный контроль,

выполнили практические занятия, выступили с рефератом, выполнили курсовую работу

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Описание</b>
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует неполное, правильное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, либо если при этом были допущены 2-3 несущественные ошибки.
Удовлетворительно	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, в котором освещена основная, наиболее важная часть материала, но при этом допущена одна значительная ошибка или неточность.
Неудовлетворительно	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

## ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры, протокол № 9 от «10» апреля 2021 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации лицензионного программного обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплины, а так же современных профессиональных баз данных и информационных справочных системах.

---

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры, протокол № 11 от « 14 » мая 2022 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации лицензионного программного обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплины, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системах, а так же перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

---

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры, протокол № 06 от «04» марта 2023 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации лицензионного программного обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплины, а так же современных профессиональных баз данных и информационных справочных системах, актуализации тем для самостоятельной работы, актуализации вопросов для подготовки к промежуточной аттестации, актуализации перечня основной и дополнительной учебной литературы.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры, протокол № 10 от «22» августа 2023 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации электронных библиотечных систем.