

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:39:10

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

**Факультет экономики и управления
Кафедра «Управление персоналом»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины
Развитие систем менеджмента качества**

Направление подготовки
38.04.03 Управление персоналом

Квалификация выпускника
Магистр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистра	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины*	18
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	18
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательных программ

В результате освоения ОПОП магистра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по модулю
ОПК-4	способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -задачи повышения эффективности использования и развития персонала -программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации -оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения -обеспечение безопасности для различных категорий персонала организации
ПК-9	способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	<ul style="list-style-type: none"> -бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала -разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации
ПК-23	умением проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации	<ul style="list-style-type: none"> -обеспечить безопасность для различных категорий персонала организации -проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала -способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации -умением проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистра

Дисциплина Б.1.Б.04 «Развитие систем менеджмента качества» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) модуля составляет 2 зачетные единицы (ЗЕ), 72 академических часа.

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	36
Аудиторная работа (всего):	30
Лекции	6
Семинары, практические занятия	24
Самостоятельная работа	36
Экзамен	6

для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	14
Аудиторная работа (всего):	8
Лекции	2
Семинары, практические занятия	6
Самостоятельная работа	58
Экзамен	6

4. Содержание, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная (аудиторная) работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Семинары		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Сущность понятий «качество», «менеджмент качества»	10	10			4		6	10
4	Системы менеджмента качества: история создание и современное состояние	16	14	2		6	2	8	12
3	Создание системы менеджмента качества на предприятии	14	14	2	2	6		6	12
4	Оценка систем менеджмента качества	14	14	2		4	2	8	12
5	Тенденции развития систем менеджмента качества	12	14			4	2	8	12
	Всего по дисциплине	66	66	6	2	24	6	36	58
	Экзамен	6	6						
	Итого	72	72	6	2	24	6	42	64

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1: Сущность понятий «качество», «менеджмент качества»

Понятие качества, современные подходы к его определению. Многоаспектность качества. Качество и конкурентоспособность организации, продукта. Качество жизнедеятельности. Эволюция подходов к качеству. Современное представление о качестве на основе сбалансированного удовлетворения интересов заинтересованных сторон. Менеджмент качества: определение, составляющие, функции, задачи.

Развитие системного подхода к менеджменту качества: модели А. Фейгенбаума, Дж. Джурана, Ф. Кросби, А.В. Гличева. Концепция и принципы Э. Деминга. Отечественный опыт системного подхода к качеству.

Эволюция концепций в области управления качеством. Концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).

Тема 2: Системы менеджмента качества: история создание и современное состояние (1 ч.)

Стандарты на системы менеджмента качества: история возникновения,

направления развития. Структура стандартов ISO серии 9000.

Принципы менеджмента качества. Вовлеченность персонала – важнейший принцип успешного функционирования СМК, подходы к реализации принципа Содержание требований к персоналу в ГОСТ Р ИСО 9001.

Тема 3: Создание системы менеджмента качества на предприятии

Предпосылки разработки и внедрения СМК на предприятии. Российский и зарубежный опыт использования стандартов ISO серии 9000.

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008). Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов. Сущность процессного подхода к управлению. Сравнение процессного и функционального подходов. Классификация процессов. Процессная модель деятельности организации.

Этапы внедрения СМК. Особенности требований к документированию в системах менеджмента качества. Проблемы создания СМК. Необходимые условия для успешного внедрения СМК.

Тема 4: Оценка систем менеджмента качества

Оценка СМК как одно из базовых требований стандартов ISO серии 9000. Сущность и содержание требований результативности и эффективности СМК. Причины низкой результативности СМК.

Внутренний аудит СМК: назначение, основные этапы, требования к аудиторам. Сертификация СМК: участники и основные этапы, значение процедуры сертификация для предприятия.

Премии в области качества: история создания, сущность процедур оценки, значение для деятельности предприятия. Требования к персоналу в критериях российской премии в области качества. Перспективы использования самооценки по критериям премии в деятельности предприятий.

Модели самооценки СМК в стандартах ISO серии 9000, в отраслевых стандартах на системы менеджмента качества (ГОСТ Р 51814.7-2005, IRIS и др.). Самооценка реализации принципов менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 10014-2008.

Тема 5: Тенденции развития систем менеджмента качества

Перспективы развития систем менеджмента качества как основы общего менеджмента в организации. Создание отраслевых моделей систем менеджмента качества. Особенности моделей, отечественная и зарубежная практика применения.

Стандартизация в области систем менеджмента: управление экологическими аспектами, охраной труда, социальной ответственностью, активами, персоналом, непрерывностью бизнеса и т.д. Основные тенденции в области стандартизации систем менеджмента. Практика и перспективы создания интегрированных систем менеджмента на основе использования нескольких стандартов в области управления. Модели интегрированных систем менеджмента (ИСМ). Характеристика эффектов от внедрения ИСМ.

Менеджмент устойчивого развития на основе использования концепции TQM и требований ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Взаимосвязь стратегического управления и менеджмента качества для достижения устойчивого успеха организации.

Роль государства и бизнес-сообщества в формировании эффективных систем менеджмента и их развитии.

4.3. Темы практических занятий

1. Теория менеджмента качества.
2. Правовые основы менеджмента качества.
3. Квалиметрия. Управление затратами на качество.
4. Построение и внедрение систем менеджмента качества.
5. Системы менеджмента качества и их аудит.
6. Модели премий в области качества. Самооценка.
7. Метрология.
8. Процессный подход в системе менеджмента качества.
9. Средства и методы управления качеством.
10. Оценка удовлетворенности качеством.
11. Семь инструментов качества. Шесть сигм. Двадцать ключей.
12. Бережливое производство. 5S. TPM.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы магистров

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1.	Сущность понятий «качество», «менеджмент качества	6	10	Учебно-методическое пособие
2.	Системы менеджмента качества: история создание и современное состояние	8	12	Учебно-методическое пособие
3.	Создание системы менеджмента качества на предприятии	6	12	Учебно-методическое пособие
4.	Оценка системы менеджмента качества	8	12	Учебно-методическое пособие
5.	Тенденции развития систем менеджмента качества	8	12	Учебно-методическое пособие

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине паспорт фонда оценочных средств

Компетенция ОПК-4

способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
задачи повышения эффективности использования и развития персонала 6.2.1.(1-3,5-6, 23, 26, 33-34, 35-39, 43-47,56-57); 6.2.2.(1,2,4, 7, 10, 12, 14,15, 18, 21, 23, 25, 29), 6.2.3(1, 3, 4, 9, 11,14,15, 21-25, 30).	рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала 6.2.1.(7, 8, 12, 17-19, 22, 24, 27-28, 30-32, 40-42, 58,59), 6.2.2(3,6-8,11, 14, 16, 22, 27); 6.2.3 (2, 6, 10, 13,17, 20, 26-27)	способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала 6.2.1.(9-11, 13-16, 20, 25, 29, 48-55, 60), 6.2.2(5,9, 13, 17,19-20,24, 26,28, 30);6.2.3(5, 7, 8, 12,16,18, 19, 28, 29)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1.(1-3,5-6, 23, 26, 33-34, 35-39, 43-47,56-57); 6.2.2.(1,2,4, 7, 10, 12, 14,15, 18, 21, 23, 25, 29), 6.2.3(1, 3, 4, 9, 11,14,15, 21-25, 30).		
Умеет, если выполнил 6.2.1.(7, 8, 12, 17-19, 22, 24, 27-28, 30-32, 40-42, 58,59), 6.2.2(3,6-8,11, 14, 16, 22, 27); 6.2.3 (2, 6, 10, 13,17, 20, 26-27)		
Владеет, если выполнил 6.2.1.(9-11, 13-16, 20, 25, 29, 48-55, 60), 6.2.2(5,9, 13, 17,19-20,24, 26,28, 30);6.2.3(5, 7, 8, 12,16,18, 19, 28, 29)		

Компетенция ПК-9

способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации; оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения; обеспечение безопасности для различных категорий персонала организации 6.2.1.(1-6, 10, 12, 32-34, 35-38, 43-50, 60), 6.2.2.(1, 2-4, 7, 12, 13, 14, 18, 26, 27, 28, 29), 6.2.3(2, 3, 8, 15, 21-25, 30).	разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации; обеспечить безопасность для различных категорий персонала организации. 6.2.1.(7-8, 19, 23, 24, 25, 29, 31, 55-58), 6.2.2(5,8, 15-17, 19,25), 6.2.3(1,5, 7, 9-10, 14, 16-18, 19, 26,27)	способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации 6.2.1.(13 -18, 26, 27, 28, 30, 39-42,51-54, 60), 6.2.2 (6, 9-11, 20-4,30), 6.2.3 (4, 6, 11-13, 20, 28)

Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания
<p>Знает, если выполнил 6.2.1.(1-6, 10, 12, 32-34, 35-38, 43-50, 60), 6.2.2.(1, 2-4, 7, 12, 13, 14, 18, 26, 27, 28, 29), 6.2.3(2, 3, 8, 15, 21-25, 30).</p> <p>Умеет, если выполнил 6.2.1.(7-8, 19, 23, 24, 25, 29, 31, 55-58), 6.2.2(5,8, 15-17, 19,25), 6.2.3(1,5, 7, 9-10, 14, 16-18, 19, 26,27)</p> <p>Владеет, если выполнил 6.2.1.(13 -18, 26, 27, 28, 30, 39-42,51-54, 60), 6.2.2(6, 9-11, 20-4,30), 6.2.3(4, 6, 11-13, 20, 28)</p>

Компетенция ПК-23

умением проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации

Этапы формирования компетенции

Знает	Умеет	Владеет
<p>бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации 6.2.1.(1-3,5-6, 23, 26, 33-34, 41, 46, 50-54), 6.2.2.(2, 6, 13, 16, 18, 21, 24, 25-27); 6.2.3.(1,2,4, 7, 10, 12, 14,15, 18, 21, 23, 25, 29)</p>	<p>проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации 6.2.1.(7, 8, 12, 17-19, 22, 24, 27-28, 30-32, 35-40,45, 47-49, 55-58), 6.2.2.(1, 5, 9, 10, 15, 19, 23, 28,29); 6.2.3(3,6-8,11, 14, 16, 22, 27)</p>	<p>способностью проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации 6.2.1.(9-11, 13-16, 20, 25, 29, 42-44, 59,60), 6.2.2.(3, 4, 7, 8, 11, 12,14, 17, 20, 30); 6.2.3(5,9, 13, 17,19-20,24, 26,28, 30)</p>

Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания

Знает, если выполнил 6.2.1.(1-3,5-6, 23, 26, 33-34, 41, 46, 50-54), 6.2.2.(2, 6, 13, 16, 18, 21, 24, 25-27); 6.2.3.(1,2,4, 7, 10, 12, 14,15, 18, 21, 23, 25, 29).

Умеет, если выполнил 6.2.1.(7, 8, 12, 17-19, 22, 24, 27-28, 30-32, 35-40,45, 47-49, 55-58), 6.2.2.(1, 5, 9, 10, 15, 19, 23, 28,29); 6.2.3(3,6-8,11, 14, 16, 22, 27).

Владеет, если выполнил 6.2.1.(9-11, 13-16, 20, 25, 29, 42-44, 59,60), 6.2.2.(3, 4, 7, 8, 11, 12,14, 17, 20, 30); 6.2.3(5,9, 13, 17,19-20,24, 26,28, 30)

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.1.1. Вопросы к экзамену

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды сертификации по правовому признаку.
5. Виды сертификации по процедуре проведения
6. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
7. Виды технического контроля
8. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
9. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
10. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)

11. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
12. Документальное оформление требований к качеству
13. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
14. Защита прав потребителей товаров и услуг
15. Знак соответствия.
16. Инструменты контроля качества
17. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
18. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
19. Классификация показателей качества продукции
20. Международная практика сертификации.
21. Международные стандарты
22. Методы количественной оценки уровня качества
23. Методы улучшения качества
24. Метрологическое обеспечение и его цели
25. Механизм управления качеством.
26. Необходимость планирования качества
27. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
28. Организация технического контроля на предприятии.
29. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
30. Основные методы управления качеством
31. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
32. Основные составляющие качества товара для потребителей
33. Основные составляющие качества услуги для потребителей
34. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
35. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
36. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
37. Петля качества
38. Планирование как процесс управления качеством
39. Показатели безопасности и транспортабельности
40. Показатели назначения, надежности и экономичности.
41. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
42. Понятие и принципы стандартизации.
43. Понятие качества.
44. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
45. Роль персонала в управлении качеством
46. Самосертификация: понятие и общие условия.
47. Сертификат соответствия.
48. Сертификация продукции: понятие и значимость.
49. Сертификация третьей стороной.
50. Система управления качеством на предприятии
51. Системный подход к планам качества
52. Системы стандартов серии ISO 14000.
53. Средства планирования качества

54. Стандартизация продукции в России
55. Статистические методы контроля качества.
56. Сущность и объекты технического контроля
57. Сущность качества и управление им
58. Уровни качества.
59. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
60. Этапы проведения сертификации.

6.2.2. Темы рефератов

1. Оценка эффективности и качества управления.
2. Особенности системного и процессного подхода к управлению качеством.
3. Диверсификация менеджмента качества и жизненный цикл продукции.
4. Интернет-технологии в менеджменте качества.
5. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
6. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Российская премия в области качества.
9. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
10. Особенности управления качеством в Японии.
11. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
12. Управление качеством окружающей среды.
13. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
14. Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
15. Особенности опыта США в области управления качеством.
16. Управление качеством в странах Западной Европы.
17. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
18. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
19. История стандартизации в России.
20. Экологическая сертификация.
21. История создания и развития международных стандартов ИСО 9000.
22. Современная версия стандарта системы качества ИСО 9000.
23. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
24. Значение интеграции и дезинтеграции для задач повышения качества управления.
25. Сертификация продукции, ее значение для управления качеством.
26. Единичные параметрические показатели качества продукции
27. Тотальное управление качеством

- 28. Зарубежный опыт управления качеством продукции
- 29. Классики менеджмента качества
- 30. Контроль качества продукции и премии в области качества.

6.2.3 Тестовые задания

1. Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»?

- А) свойство;
- Б) категория;
- В) мера.

2. Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?

- А) закон отрицания;
- Б) закон перехода количественных изменений в качественные;
- В) закон взаимной связи и взаимообусловленности.

3. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?

- А) мера;
- Б) количество;
- В) качество.

4. Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта?

- А) мера;
- Б) количество;
- В) качество.

5. Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»?

- А) категория;
- Б) мера;
- В) свойство.

6. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

- А) свойство;
- Б) категория;
- В) качество.

7. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

- А) свойство;
- Б) категория;
- В) качество.

- 8. Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»?**
- А) свойство;
 - Б) категория;
 - В) качество.
- 9. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?**
- А) качество;
 - Б) конкурентоспособность;
 - В) полезность.
- 10. Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»?**
- А) конкурентоспособность;
 - Б) качество;
 - В) полезность.
- 11. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:**
- А) выполнять;
 - Б) удовлетворять;
 - В) принимать.
- 12. Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»?**
- А) ощущение;
 - Б) модель;
 - В) восприятие.
- 13. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:**
- А) полезность;
 - Б) конкурентоспособность;
 - В) цена.
- 14. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?**
- А) ориентация на потребителя;
 - Б) ориентация на производство;
 - В) ориентация на восприятие.
- 15. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»?**
- А) ориентация на потребителя;
 - Б) ориентация на производство;
 - В) ценностная ориентация.
- 16. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?**
- А) ориентация на потребителя;

- Б) ориентация на продукцию;
- В) ориентация на производство.

17. При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?

- А) ориентация на потребителя;
- Б) ориентация на продукцию;
- В) ориентация на производство.

18. Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совокупности его свойств»?

- А) Энгельс;
- Б) Гегель;
- В) Аристотель.

19. Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции?

- А) технологичность;
- Б) назначение;
- В) надежность.

20. Какая группа показателей качества продукции характеризует свойство, проявляемое в возможности оптимизации затрат ресурсов?

- А) технологичности;
- Б) экономного использования ресурсов;
- В) транспортабельности.

21. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтпригодность, долговечность и сохраняемость?

- А) технологичность;
- Б) назначение;
- В) надежность.
- Г) технологичности;
- Д) экологические;
- Е) эргономические.

22. Какое свойство продукции характеризует ее защищенность от химического, радиационного, термического, магнитного и других форм воздействия?

- А) технологичность;
- Б) безопасность;
- В) эргономичность.

23. Какие свойства определяют показатели информационной выразительности, целостности композиции, стабильности товарного вида?

- А) эргономичность;
- Б) эстетичность;
- В) технологичность.

24. Какое свойство определяет группа показателей: вероятность отказа, интенсивность восстановления, среднее время восстановления?

- А) долговечность;
- Б) безотказность;

ремонтпригодность.

25. Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью?

- А) математическая модель;
- Б) модель расхождения;
- В) модель структурная.

26. Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора?

- А) контроль;
- Б) инспекция;
- аудит.

27. На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок нескольких характеристик продукции?

- А) контроль;
- Б) инспекция;
- В) аудит.

28. На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?

- А) контроль;
- Б) обеспечение;
- В) оперативное управление.

29. Что понимается под «петлей качества»?

- А) цикл Деминга;
- Б) жизненный цикл продукции;
- В) цикл функций менеджмента качества.

30. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?

- А) ориентация на потребителя;
- Б) постоянное улучшение качества;
- В) системный подход к управлению.

Ключи к тестам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Б	Б	Б	А	В	В	В	В	Б	В	Б	А	В	А	Б
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Б	В	А	Б	Б	В	В	Б	В	Б	А	А	Б	В	В

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

а) основная учебная литература:

1) Николаев, М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89446.htm>

2) Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие для СПО / А.И. Шарапов, В.Д. Коршиков, О.Н. Ермаков, В. Я. Губарев. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 184 с. — ISBN 978-5-88247-955-7, 978-5-4488-0758-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92832.html>

3) Мухамеджанова, О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. — Москва : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 с. — ISBN 978-5-7264-1834-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html>

4) Серков, Л.Н. Управление качеством: Опорный конспект лекций/ Л.Н. Серков. - Симферополь: АНО"ОООВО" "УЭУ", 2018. - 96 с.

5) Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.htm>

б) дополнительная учебная литература:

6) Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html> (дата обращения: 02.04.2020).

7) Управление качеством в современной инновационной среде: монография / Т.Е. Старцева, Н.П. Асташева, Т.Н. Антипова [и др.]; под редакцией Т.Е. Старцева; составители Н.П. Асташева [и др.]. — Королёв: Научный консультант, 2018. — 338 с. — ISBN 978-5-907084-05-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80809.html> (дата обращения: 02.04.2020).

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору <http://www.gosnadzor.ru>

Федеральной службы по труду и занятости Российской Федерации <http://www.rostrud.ru>

Центра социально-трудовых прав www.cstp.trudprava.ru

Российской национальной библиотеки (электронный фонд) <http://leb.nlr.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);

- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.