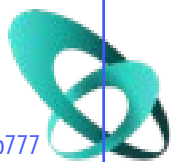


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.12.2024 17:52:28
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Высшая Школа
Управления**

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.07 Менеджмент качества

Направление подготовки

38.03.02

«Менеджмент»

Направленность (профиль) подготовки

Управление бизнес-процессами

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

очная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
цифровой экономики и управления и
государственного администрирования
«28» августа 2024, протокол №1

Заведующий кафедрой д.э.н., доцент
Н.Р. Куркина

г. Москва, 2024

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент качества» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 970 от 12 августа 2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 25 августа 2020 г. № 59449).

Организация-разработчик: НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО)

Разработчик: _____

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения	5
4. Структура и содержание дисциплины (модуля)	7
4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	7
4.2 Тематический план дисциплины	8
4.3 Содержание дисциплины	10
4.4. Практическая подготовка	10
5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины	11
5.1 Основная литература	11
5.2 Дополнительная литература	11
5.3 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов	12
6.2. Самостоятельная работа студентов	13
7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	14
Приложение 1. Фонд оценочных средств	17
1. Паспорт фонда оценочных средств	18
2. Оценочные средства	19
2.1 Текущий контроль	19
2.2 Промежуточная аттестация	26

1. Цели и задачи освоения дисциплины

К основным целям освоения дисциплины «Менеджмент качества» следует отнести: формирование у обучающихся целостного системного представления о теории и практике менеджмента качества, необходимости использования этих достижений во всех сферах деятельности организаций, независимо от их отраслевой принадлежности, а также умений и навыков в области менеджмента качества продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

К основным задачам освоения дисциплины «Менеджмент качества» следует отнести:

- освоение базовый категориальный аппарат права социального обеспечения;
- изучение действующее законодательство о пенсиях и пособиях;
- формирование у обучающихся специальные знания по вопросам о видах пенсий и пособий в РФ, принципах установления;
- выработка у обучающихся умение и навыки применения в практической деятельности полученных знаний и норм права социального обеспечения к решению конкретных

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Менеджмент качества» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

- Теория управления,
- Менеджмент,
- Инновационный менеджмент,
- Бизнес-планирование.
- Проектная деятельность
- Управленческий консалтинг

3. Планируемые результаты обучения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
ПК -1 Способен анализировать бизнес-процессы предприятия	ИПК-1.1. Способен идентифицировать ключевые этапы бизнес-процессов, анализировать их структуру и последовательность. ИПК-1.2. Способен выявлять проблемные зоны и неэффективные участки бизнес-процессов. ИПК-1.3. Способен использовать инструменты моделирования и анализа процессов ИПК-1.4. Способен готовить регламенты и стандарты для бизнес-процессов.	Знать: ● основные этапы и структуру бизнес-процессов; ● методы анализа и выявления проблемных зон в бизнес-процессах; ● инструменты моделирования и анализа

ПК-4 Способен управлять эффективностью и контролировать выполнение бизнес-процессов	ИПК-4.1. Способен организовывать мониторинг выполнения бизнес-процессов и анализировать их соответствие установленным регламентам. ИПК-4.2. Способен анализировать показатели эффективности бизнес-процессов (временные, финансовые, качественные). ИПК-4.2. Способен использовать ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки работы процессов. ИПК-4.3. Способен выявлять отклонения в выполнении процессов и разрабатывать корректирующие мероприятия. ИПК-4.4. Способен готовить аналитические отчеты по результатам контроля и формулировать выводы.	процессов; ● принципы разработки регламентов и стандартов для бизнес-процессов. Уметь: ● идентифицировать ключевые этапы бизнес-процессов; ● анализировать структуру и последовательность бизнес-процессов; ● выявлять проблемные зоны и неэффективные участки бизнес-процессов; ● использовать инструменты моделирования и анализа процессов для оптимизации бизнес-процессов; ● готовить регламенты и стандарты для бизнес-процессов. Владеть: ● навыками идентификации ключевых этапов бизнес-процессов; ● методами анализа структуры и последовательности бизнес-процессов; ● инструментами моделирования и анализа процессов для выявления проблемных зон и неэффективных участков; ● навыками подготовки регламентов и стандартов для бизнес-процессов.
--	---	---

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3 зачетных единицы)
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	54
Аудиторная работа (всего), в том числе:	54
Лекции	18
Семинары, практические занятия	36
Лабораторные работы	
Внеаудиторная работа (всего):	54
в том числе: консультация по дисциплине	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54
Вид промежуточной аттестации обучающегося	Зачет

4.2 Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем	С е м е с т р	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							Компетенции
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа	Контрольная работа	
			Ле кц ии	Лаб ора тор ные раб оты	Пра кти чес кие / сем ина рск ие зан яти я				
Тема 1. Исторические аспекты менеджмента качества	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4
Тема 2. Философия и основы качества	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4
Тема 3. Элементы системы менеджмента качества	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4
Тема 4. Проектирование продуктов, процессов и услуг в менеджменте качества	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4
Тема 5. Контроль продукции	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4

и бизнес-процессов в менеджменте качества									
Тема 6. Постоянное улучшение в менеджменте качества	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4
Тема 7. Снижение отходов	6		4		8	12			ПК-1, ПК-4
Тема 8. Риски управления качеством	6	12	2		4	6			ПК-1, ПК-4
Итого		108	18		36	54			

4.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Исторические аспекты менеджмента качества

Рассмотрены основные исторические вехи управления и лидерства в менеджменте качества. Исследован опыт Э. Деминга в области менеджмента качества.

Тема 2. Философия и основы качества

Теоретические подходы к категории качества. Философия качества. Теории и практики качества.

Тема 3. Элементы системы менеджмента качества

Система качества на разных этапах жизненного цикла. HOLM – «домик качества» - и его элементы.

Тема 4. Проектирование продуктов, процессов и услуг в менеджменте качества

Теоретические подходы к проектированию продукции и процессов согласно производственной системы Тойота

Тема 5. Контроль продукции и бизнес-процессов в менеджменте качества

Методы контроля продукции и бизнес-процессов. FMEA-анализ. План реагирования как самостоятельный документ для рабочих и инженеров по качеству. Этапы проведения НАССР-анализа.

Тема 6. Постоянное улучшение в менеджменте качества

Ключевые инструменты непрерывного улучшения в менеджменте качества: блок-схемы, диаграммы Ишикавы, контрольные карты и гистограммы.

Тема 7. Снижение отходов (часть 1)

Причины потерь в результате перепроизводства готовой продукции, производства дефектной продукции и отходов переработки

Причины и последствия потерь, вызванных избыточными запасами, излишним ожиданием, лишними движениями,

Тема 8. Риски управления качеством

Риски в ИСО. Процесс управления рисками и его основные этапы. Подходы к риску: проактивный и реактивный, децентрализованный и централизованный.

4.4. Практическая подготовка

Практическая подготовка реализуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>

5.2 Дополнительная литература

1. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции: учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493357>
2. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471203>

5.3 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Б1.В.07 Менеджмент качества	Кабинет менеджмента	Учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть интернет, рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, компьютер преподавателя с выходом в сеть интернет, экран, мультимедийный	Microsoft Windows XP Professional Microsoft Office 2010 Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader Cisco WebEx Информационно-коммуникационная платформа «Сферум»

		проектор, телевизор, тематические стенды, презентационный материал	
	Аудитория для самостоятельной работы	Учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть интернет, многофункциональное устройство	

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов

Методические указания для занятий лекционного типа. В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа. Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов,

уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью. Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю.

6.2. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 54 часов. Самостоятельная работа реализуется в рамках программы освоения дисциплины в следующих формах:

- работа с конспектом занятия (обработка текста);
- проработка тематики самостоятельной работы;
- написание контрольной работы;
- поиск информации в сети «Интернет» и литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к сдаче зачета.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитию исследовательских умений студентов.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов: библиотека с читальным залом, компьютерные классы с возможностью работы в Интернет, аудитории для самостоятельной работы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);

- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;
- организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе;
- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;
- проведение письменного опроса;
- проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;
- организация и проведение собеседования с группой.

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании

комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий как оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- при необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации
при изучении дисциплины
Б1.В.07 Менеджмент качества**

1. Паспорт фонда оценочных средств

Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
ПК -1 Способен анализировать бизнес-процессы предприятия	ИПК-1.1. Способен идентифицировать ключевые этапы бизнес-процессов, анализировать их структуру и последовательность. ИПК-1.2. Способен выявлять проблемные зоны и неэффективные участки бизнес-процессов. ИПК-1.3. Способен использовать инструменты моделирования и анализа процессов ИПК-1.4. Способен готовить регламенты и стандарты для бизнес-процессов.	Текущий контроль: доклад (реферат), тестовое задание Промежуточная аттестация: зачет
ПК-4 Способен управлять эффективностью и контролировать выполнение бизнес-процессов	ИПК-4.1. Способен организовывать мониторинг выполнения бизнес-процессов и анализировать их соответствие установленным регламентам. ИПК-4.2. Способен анализировать показатели эффективности бизнес-процессов (временные, финансовые, качественные). ИПК-4.2. Способен использовать ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки работы процессов. ИПК-4.3. Способен выявлять отклонения в выполнении процессов и разрабатывать корректирующие мероприятия. ИПК-4.4. Способен готовить аналитические отчеты по результатам контроля и формулировать выводы.	

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП
прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый
этап формирования компетенций, характеризуется определенными

знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе итоговой аттестации. Дисциплина «Менеджмент качества» является промежуточным этапом формирования компетенций ПК-1, ПК-4 в процессе освоения ОПОП.

Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

2. Оценочные средства

2.1 Текущий контроль

Примерный перечень тем для докладов (рефератов)

1. Позиции системы менеджмента качества на основе объединения данных мирового
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Развитие технологий и понятия качества.
9. Качество как экономическая категория.
10. Основные подходы к менеджменту качества.
11. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
12. Системный подход к управлению качеством.
13. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
14. Важность обучения персонала в системе качества.
15. Место метрологии в системе менеджмента качества.
16. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
17. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
18. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной

системе организации

19. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
20. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
21. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
22. Роль документации в системе управления качеством.
23. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
24. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.

Шкала и критерии оценивания докладов (рефератов)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему доклада, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности
«не удовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой

Типовое тестовое задание

Графическое представление данных, которое используется, чтобы сделать объективные выводы о частоте событий и их количестве, это:

- А) блок-схемы
- В) контрольные диаграммы
- С) контрольные карты
- Д) гистограммы

ОТВЕТ: D

Какому уровню менеджмента компании в области управления качеством отводятся роли управления активами, управления ресурсами, управления рисками, управления производительностью?

- А) высшее руководство
- В) средний менеджмент
- С) линейные менеджеры

ОТВЕТ: A

ИСО 31000:2009 определяет это понятие как «степень, в которой набор характеристик удовлетворяет необходимым требованиям»:

- А) риск
- В) качество
- С) управление рисками

ОТВЕТ: В

ИСО 31000:2009 определяет это понятие как «уровень скоординированной деятельности по руководству и управлению организацией с учетом риска»:

- А) риск
- В) качество
- С) управление рисками

ОТВЕТ: С

Этот вид отходов может быть спровоцирован задержками транспортировки материалов, поломкой машин или оборудования, слишком быстрой или слишком медленной работой операторов или недостаточным количеством служащих:

- А) отходы, вызванные избыточными запасами
- В) отходы, вызванные излишним ожиданием
- С) отходы движения

ОТВЕТ: В

Этот вид отходов возникает, когда происходит движение людей или информации, которое не добавляет ценности продукту или услуге:

- А) отходы, вызванные избыточными запасами
- В) отходы, вызванные излишним ожиданием
- С) отходы движения

ОТВЕТ: С

Какой вид отходов на сегодняшний день считается самым разрушительным из всех отходов?

- А) поведенческие отходы
- В) отходы переработки
- С) отходы ожидания

ОТВЕТ: А

Сколько видов отходов понимается под термином «муда»?

- А) 7

В) 9

С) 5

ОТВЕТ: А

Этот вид отходов может относиться к любым запасам как запасам готовой продукции, так и запасам сырья, оборудования и пр.:

А) отходы, вызванные избыточными запасами

В) отходы, вызванные излишним ожиданием

С) отходы движения

ОТВЕТ: А

Действие, которое не добавляет ценности продукту или услуге с точки зрения потребителей, это:

А) отходы переработки

В) изменение продукта без изменения процесса

С) дополнительные копии/избыточная информация

ОТВЕТ: А

Критическая муда (отходы), которая генерирует все остальные отходы и увеличивает объем пространства, необходимого для хранения как сырья, так и готовой продукции, это:

А) перепроизводство

В) недопроизводство

С) некачественное производство

ОТВЕТ: А

Создание большего количества продукта, чем требуется следующему процессу или конечному потребителю, это:

А) перепроизводство

В) недопроизводство

С) некачественное производство

ОТВЕТ: А

Какие контрольные диаграммы используются при дискретно типе данных?

А) Диаграммы I-MR чарт

В) Диаграммы P и Np

С) Диаграммы X-Bar и R-чарт

Д) Диаграммы X-Бар и S-чарт

Е) Диаграммы C и U

ОТВЕТ: E

Какие контрольные диаграммы используются при непрерывном типе данных?

- A) Диаграммы I-MR чарт
- B) Диаграммы P и Np
- C) Диаграммы X-Bar и R-чарт
- D) Диаграммы X-Бар и S-чарт
- E) Диаграммы C и U

ОТВЕТ: D

Этот инструмент контроля качества может быть использован для суммирования данных от процесса и графического представления частотного распределения, представления и интерпретации больших объемов данных, показа относительной частоты различных значений данных:

- A) блок-схемы
- B) контрольные диаграммы
- C) контрольные карты
- D) гистограммы

ОТВЕТ: D

С какой японской компании фактически начался современный менеджмент качества?

- A) Toyota
- B) Sony
- C) Motorola

ОТВЕТ: A

Цель этого инструмента контроля качества состоит в том, чтобы графически представить анализ факторов (причин) которые относятся к определенной проблеме или эффекту:

- A) блок-схемы
- B) причинно-следственные диаграммы
- C) контрольные карты
- D) гистограммы

ОТВЕТ: B

В этом инструменте контроля качества структура и потоки внутри блоков описываются с помощью языка моделирования OMG Systems Modeling Language (SysML):

- A) блок-схемы

- В) диаграммы
- С) контрольные карты
- Д) гистограммы

ОТВЕТ: А

Чертежная иллюстрация системы, основные части или компоненты которой представлены блоками, это?

- А) блок-схемы
- В) диаграммы
- С) контрольные карты
- Д) гистограммы

ОТВЕТ: А

Какой из 7 принципов плана ХАССП характеризуется тем, что с помощью системного подхода следует определить все возможные риски для безопасности пищевых продуктов?

- А) анализ опасности
- В) выполнение корректирующих действий
- С) мониторинг

ОТВЕТ: А

На каком из 6 шагов FMEA формируется команда, которая знакома с методом и выполнением FMEA, готовятся все необходимые документы и формовочные листы FMEA, ставятся задачи и цели?

- А) шаг 1 Подготовка
- В) шаг 2 Структурный анализ
- С) шаг 3 Функциональный анализ
- Д) ОТВЕТ: А

Ориентированы на продукт и выявляют потенциальные ошибки и сбои, возникающие на деталях или при сборке системы:

- А) системные FMEA
- В) конструкционные FMEA
- С) экономические FMEA

ОТВЕТ: В

Основное внимание уделяют функциональному взаимодействию отдельных компонентов сложной системы, чтобы избежать ошибок уже при проектировании системы и проверить ее работоспособность и безопасность:

- A) системные FMEA
- B) конструкционные FMEA
- C) экономические FMEA

ОТВЕТ: A

Показатель приоритета риска или показатель оценки потенциальных ошибок, это:

- A) FMEA
- B) NASA
- C) RPZ

ОТВЕТ: C

Метод управления качеством с помощью анализа рисков, возникающих в процессе деятельности организации, это:

- A) FMEA
- B) NASA
- C) RPZ

ОТВЕТ: A

Какой тип проблем (отходов), снижающих эффективность системы бережливого производства, характеризуется как «изменчивость»?

- A) муда
- B) мури
- C) мура

ОТВЕТ: C

Какой тип проблем (отходов), снижающих эффективность системы бережливого производства, характеризуется как «нестабильность»?

- A) муда
- B) мури
- C) мура

ОТВЕТ: B

Какой тип проблем (отходов), снижающих эффективность системы бережливого производства, характеризуется как «отходы»?

- A) муда
- B) мури
- C) мура

ОТВЕТ: A

Кто выделил семь основных отходов (7Ws): дефекты, перепроизводство, ожидание, транспортировка, перемещение, ненадлежащая обработка и инвентаризация?

- А) Деннис Кунео
- В) Таичи Ооно
- С) Филипп Кросби

ОТВЕТ: В

Какой компанией разработана концепция управления производством, получившая название «lean Six Sigma» (или «6 сигм»)?

- А) Toyota
- В) Sony
- С) Motorola

ОТВЕТ: С

Шкала оценивания тестового задания

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100%	<i>«отлично»</i>
70-84%	<i>«хорошо»</i>
51-69%	<i>«удовлетворительно»</i>
50% и менее	<i>«не удовлетворительно»</i>

2.2 Промежуточная аттестация

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Политика в области качества
2. Виды показателей качества
3. Измерение и оценка показателей качества
4. Документальное оформление требований к качеству
5. Статистический ряд и его характеристики
6. Контрольный листок
7. Контрольные карты
8. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
9. Информационная база анализа затрат на качество продукции
10. Принципы и методы стандартизации
11. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации

12. Международная стандартизация
13. Международные организации по стандартизации (ИСО)
14. Сущность и виды сертификации
15. Порядок сертификации в России
16. Закон «О защите прав потребителей». Основные положения.
17. Закон «О сертификации продукции и услуг»: основные положения.
18. Влияние качества на прибыль.
19. Определение термина «сертификация»
20. Виды сертификации, установленные в Законе РФ «О сертификации продукции и услуг».
21. Предпосылки введения сертификации продукции, услуг в РФ.
22. Цели сертификации продукции и услуг.
23. Понятия конкурентоспособности продукции и услуги. Отечественные системы управления качеством, в чем их общность и отличия от систем качества, разработанных по МС ИСО серии 9000.
24. Деятельность по стандартизации в соответствии с Законом РФ «О стандартизации».
25. Основные признаки, понятия «измерения». Роль метрологии в управлении качеством.
26. Документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
27. Документы, регламентирующие права человека в мире и в России применительно к продукции и ее качеству.
28. Права и функции Госстандарта России.
29. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
30. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством.
31. Цели разработки стандартов на продукцию параметрического ряда.
32. Методы калькуляции (классификации) финансовых затрат на качество рекомендуемые в МС системы качества.
33. Организация работ по качеству
34. Обучение и мотивация персонала
35. Контроль качества
36. Калькуляция затрат на качество по методу ПОД.
37. Области применения статистических методов в управление качеством

продукции.

38. Классификация основных факторов, влияющих на качество продукции.
39. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за выпуском состоянием и применением средств измерений и соблюдение метрологических правил и норм.
40. Понятие качества измерений.
41. Источники экономических потерь от погрешностей измерений.
42. Порядок проведения сертификации и услуг.
43. Схемы сертификации продукции, принятые в РФ и в каких случаях они применяются,
44. Основные причины, побуждающие предприятия внедрять системы качества в соответствии с ИСО 9000. Как разграничивается деятельность по международной стандартизации по ИСО и МЭК? Премия правительства РФ в области качества
45. Закон РФ о защите прав потребителей
46. Закон РФ о сертификации продукции и услуг
47. Схема взаимосвязи российских законов, определяющих качество
48. Обязательные требования государственных стандартов.
49. Чем вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серия 9000 на системы качества?
50. Механизм влияния улучшения качества на повышение эффективности.
51. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
52. Проблема доверия к качеству продукции.
53. Принципы обеспечения качеством. Частные и общие факторы качества.
54. Субъект, объект и функции управления качеством.
55. Статистические методы контроля качества.
56. Краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества.
57. Методика разработки и внедрения систем качества.
58. Функциональная и структурная схема управления качеством
59. Роль и задачи службы управления качеством.
60. Совершенствование систем качества.
61. Определение, назначение и цели сертификации
62. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области

качества.

63. Сертификация международной практики.
64. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
65. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
66. Комплексные показатели качества
67. Матричный анализ функционирования производственных систем
68. Сквозной механизм управления качеством в России.
69. Основные этапы развития систем качества
70. Принципы обеспечения качества продукции
71. Принципы управления качеством продукции
72. Опыт управления качеством, накопленного в США и Японии.
73. Понятие всеобщего управления качеством.
74. Японская концепция четырех условий качества

Шкала и критерии оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, который - прочно усвоил предусмотренный программный материал; - правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; - показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов - без ошибок выполнил практическое задание.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.