

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета
Е.С. Тхор
«24» апреля 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

По направлению подготовки 38.04.07 Товароведение

Магистерская программа: «Товароведение в области экспертной и таможенной деятельности»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» по направлению подготовки 38.04.07 Товароведение. – 25 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.07 Товароведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 года № 961.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. техн. наук, доцент Попова Я.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров «18» апреля 2023 г., протокол № 19

Заведующий кафедрой товароведения
и экспертизы товаров

 Попова Я.А.

Переутверждена: « » _____ 20 г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Экономического факультета «21» апреле 2023 г., протокол № 4

Председатель учебно-методической
комиссии Экономического факультета

 Шаповалова Е.Н.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются:

- подготовка специалистов в области управления качеством, владеющих теоретическими знаниями по данному предмету и умеющих на практике использовать методы и инструменты управления и оценки качества;
- получение студентом системных знаний по управлению качеством продукции и услуг.

Задачи освоения учебной дисциплины «Управление качеством» являются:

- понять природу, содержание, специфику и основные направления развития качества продукции;
- осознать роль управления качеством продукции в устойчивом развитии организации и формировании ее конкурентных преимуществ;
- освоить средства и эффективные методы реализации стандартов всеобщего управления качеством продукции (работ, услуг).

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к циклу дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Международное техническое регулирование», «Организация и управление торговыми предприятиями современных форматов», «Социальная ответственность и технологии социального управления» и «Информационные технологии в управлении проектами».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК- 3 Способен применять международные нормативные правовые акты и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере управления качеством и безопасностью товаров	ОПК-3.1 Использует нормативные правовые и технические документы по управлению качеством и безопасностью товаров в профессиональной деятельности	Знать: российские и международные нормативно-правовые документы, регламентирующие качество и безопасность потребительских товаров.
		Уметь: применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством и безопасностью товаров.
		Владеть: навыками поиска, использования и актуализации правовой и нормативно-технической

		документации в сфере управления качеством и безопасностью товаров
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов /зач. ед.	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3,0 зач. ед.)	108 (3,0 зач. ед.)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	40	10
Лекции	8	2
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	32	8
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	68	98
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества.

Предмет и задачи курса. Определение понятия качество. Многоаспектность качества. Конкурентоспособность, качество и себестоимость. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе. Качество как объект управления. Классификация факторов, влияющих на качество продукции. Становление и развитие менеджмента качества. Истоки качества. Основные этапы развития систем качества. Российский и международный опыт управления качеством.

Тема 2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Методологические основы управления качеством.

Стандартизация. Организационно-правовые основы стандартизации. Сертификация продукции и систем качества. Аспекты качества продукции. Оценка уровня качества продукции. Этапы оценки уровня качества продукции. Показатели качества продукции. Методы определения значений показателей качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Контроль качества.

Тема 3. Управление затратами на обеспечение качества.

Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Методы анализа затрат на качество продукции. Экономическая эффективность новой продукции. Методы расчета экономической эффективности.

Тема 4. Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000.

Назначение, разработка, состав, структура стандартов. Основные этапы создания системы качества. Аудит системы качества. Аудит качества продукции. Аудит качества процесса. Модель системы качества. Документация системы качества.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Качество как экономическая категория и объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества	2	2
2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Методологические основы управления качеством	2	
3	Управление затратами на обеспечение качества	2	
4	Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000	2	
Итого по курсу		8	2

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Качество как экономическая категория и объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества	4	2
2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Методологические основы управления качеством	8	2
3	Управление затратами на обеспечение качества	10	2
4	Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000	10	2
Итого по курсу		32	8

4.5. Лабораторные работы: учебным планом не предусмотрены

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Качество как экономическая категория и объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества	Подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	16	24
2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Методологические основы управления качеством	Подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	18	26
3	Управление затратами на	Подготовка к практическим	17	24

	обеспечение качества	работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений		
4	Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000	Подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	17	24
Всего по курсу:			68	98

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление качеством» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Гродзенский С.Я. Управление качеством : учебник. / С.Я. Гродзенский. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Проспект, 2021. – 368 с. – ISSN 978-5-392-32587-0 – Текст : электронный. – URL : http://lib.jizpi.uz/pluginfile.php/21743/mod_resource/content/0/ПЛ_Гродзенский_С_Я_Управление_качеством_У_2021.pdf

2. Пыхов С.И. Управление качеством: уч. пос. / С.И. Пыхов, Ж.С. Позднякова. – Челябинск: ОУ ВО «Южно-Уральский технологический университет», 2021. – ISSN 978-5-6044299-9-0 – Текст : электронный. – URL : <https://www.inueco.ru/rio/2021/978-5-6044299-9-0.pdf>

3. Салимова Т.А. Управление качеством : учеб. по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательство «ОмегаЛ», 2008. – 414 с. – ISSN 9785370009020 – Текст : электронный. – URL : https://www.biznesbooks.com/components/com_jshopping/files/demo_products/salimova-t-a-upravlenie-kachestvom.pdf

б) дополнительная литература:

1. Горбашко Е.А. Управление качеством : учебник для СПО / Е.А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 352 с. – ISBN 978-5-9916-9938-9 – Текст : электронный. – URL : <http://lib.medgum.ru/Книги%20по%20специальностям/10.01.24%20Стилистика%20и%20искусство%20визажа/2019/ОП.09%20Управление%20качеством/Горбашко%20Е.%20А.%20Управление%20качеством.pdf>

2. Леонов О.А. Менеджмент качества : учебник для СПО / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. – Санкт-Петербург : Лань, 2021 – 180 с. – ISBN 978-5-9916-9938-9 – Текст : электронный. – URL : <https://library.tou.edu.kz/wp-content/uploads/2021/04/Менеджмент-качества.pdf>

в) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Министерство промышленности и торговли Российской Федерации – <https://minpromtorg.gov.ru/>

Портал о стандартах ИСО-9000 – <http://www.standart.ru/>

Форум управления качеством – <http://www.qualityforum.ru>.

Управление качеством: концептуальные проблемы новых стандартов – ИСО-9000 www.dis.ru

Официальный сайт ISO – www.iso.ch

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Znanium.com» –

<https://docs.yandex.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ» – <http://biblio.dahluniver.ru/?start=6>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление качеством» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)	
					Очная форма	Заочная форма
1.	ОПК- 3	Способен применять международные нормативные правовые акты и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере управления качеством и безопасностью товаров	ОПК-3.1	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества	4	4
				Тема 2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Методологические основы управления качеством	4	4
				Тема 3. Управление затратами на обеспечение качества	4	4
				Тема 4. Методология построения систем качества на основе международных стандартов ISO серии 9000	4	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК- 3	ОПК-3.1	<p>Знать: российские и международные нормативно-правовые документы, регламентирующие качество и безопасность потребительских товаров.</p> <p>Уметь: применять актуальную нормативную документацию в области управления качеством и безопасностью товаров.</p> <p>Владеть: навыками поиска, использования и актуализации правовой и нормативно-технической документации в сфере управления качеством и безопасностью товаров</p>	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4.	Вопросы для устного опроса и самоконтроля, тесты

Оценочные средства по дисциплине «Управление качеством»

Вопросы для устного опроса и самоконтроля:

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции/услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?
5. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории.
6. Кем и как могут быть определены требования к качеству?

7. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество в целом?
8. Сформулируйте ваше понимание качества.
9. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией.
10. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
11. Проведите классификацию показателей качества услуг.
12. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции/услуг?
13. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
14. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
15. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?
16. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
17. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду; б) прохладительные напитки; в) деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?
18. Как зародился контроль качества?
19. Что вы понимаете под управлением качеством и под менеджментом качества?
20. Почему общий менеджмент и управление качеством развивались в разных направлениях?
21. В чем общность и различие понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
22. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-операции и бизнес-процессы, постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.
23. Приведите для каждого метода примеры этапов задач управления качеством, для которых эти ходы ограниченно применимы.
24. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.
25. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества? Ответ обоснуйте.
26. Как зародилось управление качеством в России?

27. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

28. Почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам?

29. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?

30. Что такое конкуренция и конкурентоспособность?

31. Как связано качество товаров и услуг с их конкурентоспособностью?

32. Перечислите основные рыночные функции организации.

33. Охарактеризуйте условия обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг.

34. Что включает структурная схема сил конкуренции М. Портера?

35. Чем должна руководствоваться организация при выборе своей конкурентной стратегии?

36. Как, по вашему мнению, повысить уровень конкурентоспособности российских товаров и услуг?

37. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?

38. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?

39. Как качество влияет на прибыль организации и ее издержки?

40. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.

41. Каков диапазон «цены» качества?

42. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?

43. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?

44. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?

45. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM.

46. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?

47. Определите место менеджера проекта в системе TQM.

48. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?

49. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?

50. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?

51. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.

52. Дайте рекомендации по внедрению принципов и элементов концепции TQM на отечественных предприятиях и в организациях. Какие трудности, на ваш взгляд, появляются при этом?

53. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?

54. Какие виды сертификатов вы знаете?

55. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.

56. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.

57. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?

58. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?

59. Каков порядок проведения сертификации продукции?

60. Что побуждает предприятия и организации разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества? Какова роль руководства при этом процессе?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «вопросы для устного опроса и самоконтроля»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив неточности и т.п.)
3	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил, др.)

Тесты

1. Что понимается под «петлей качества»?
 - а) цикл Деминга;
 - б) жизненный цикл продукции;
 - с) цикл функций менеджмента качества.
2. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?
 - а) ориентация на потребителя;
 - б) постоянное улучшение качества;
 - с) системный подход к управлению.
3. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?

- a) постоянное улучшение качества;
 - b) ориентация на потребителя;
 - c) системный подход к управлению.
4. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?
- a) постоянное улучшение качества;
 - b) вовлечение персонала;
 - c) системный подход к управлению.
5. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?
- a) вовлечение персонала;
 - b) принятие решений, основанное на фактах;
 - c) системный подход к управлению.
6. Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?
- a) обеспечение качества;
 - b) контроль качества;
 - c) менеджмент качества.
7. Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям» ?
- a) обеспечение качества;
 - b) управление качеством;
 - c) контроль качества.
8. Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?
- a) система;
 - b) процесс;
 - c) функция.
9. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?
- a) обеспечение качества;
 - b) управление качеством;
 - c) планирование качества.
10. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?
- a) планирование качества;
 - b) управление качеством;
 - c) улучшение качества.
11. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы ЖЦП»?
- a) управление качеством;
 - b) улучшение качества;

с) планирование качества.

12. Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?

- а) характеристика качества;
- б) требование к качеству;
- с) свойство.

13. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

- а) характеристика качества;
- б) требование к качеству;
- с) удовлетворенность потребителей.

14. Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»?

- а) стандарт;
- б) требование;
- с) договор.

15. Что понимается как «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов»?

- а) эффективность;
- б) прибыльность;
- с) результативность.

16. Что понимается как «связь между достигнутым результатом и использованием ресурсов»?

- а) эффективность;
- б) прибыльность;
- с) результативность.

17. Что понимается как «подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха ...»?

- а) менеджмент качества;
- б) обеспечение качества;
- с) тотальный менеджмент качества.

18. Что понимается как «реакция потребителя на качество поставляемых ресурсов»?

- а) обратная связь;
- б) прямая связь;
- с) сильная связь.

19. Какой формой знания представляется то, что «продукция имеет жизненный цикл, в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов – ...»?

- а) принцип;
- б) гипотеза;
- с) концепция.

20. В каком документе сформулирована концепция: «продукция имеет жизненный цикл в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов, ...»?

- a) ISO 9000-94;
- b) ISO 9000-2000;
- c) ГОСТ 15467-79.

21. С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?

- a) маркетинг;
- b) технологическая подготовка производства;
- c) проектирование.

22. Каким процессом завершается жизненный цикл продукции?

- a) хранение и упаковка;
- b) утилизация;
- c) техническое обслуживание и эксплуатация.

23. Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий*»?

- a) контроль качества;
- b) испытание;
- c) экспертиза.

24. К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции?»

- a) операционный;
- b) входной;
- c) приемочный.

25. К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции?»

- a) сплошной;
- b) инспекционный;
- c) выборочный.

26. К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»?

- a) органолептический;
- b) регистрационный;
- c) измерительный.

27. С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию?

- a) производство;
- b) проектирование;
- c) подготовка производства.

28. Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?

- a) измерительный;
- b) регистрационный;
- c) расчетный.

29. Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?

- a) органолептический;
- b) измерительный;
- c) регистрационный.

30. Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью?

- a) менеджер;
- b) эксперт;
- c) руководитель.

31. К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?

- a) обеспечение качества;
- b) оперативное управление качеством;
- c) статистическое управление качеством.

32. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?

- a) метод (диаграмма) рассеивания;
- b) метод расслоения (стратификация);
- c) диаграмма Парето.

33. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент представления сгруппированных по частоте попадания в заданный интервал данных, предназначенный для выявления характера разброса значений контролируемого параметра»?

- a) метод (диаграмма) рассеивания;
- b) диаграмма распределения данных;
- c) диаграмма Парето.

34. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований»?

- a) причинно-следственная диаграмма;
- b) контрольная карта;
- c) метод Тагучи.

35. Какие мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям или «плата за сбой в системе» являются источниками затрат на качество?

- a) корректирующие;
- b) проверочные;
- c) по устранению дефектов.

36. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество?

- a) корректирующие мероприятия;
- b) проверочные мероприятия;
- c) мероприятия по устранению дефектов.

37. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «проверку, что все по правилам» и являющиеся источником затрат на качество?

- a) корректирующие мероприятия;
- b) проверочные мероприятия;
- c) мероприятия по устранению дефектов.

38. К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?

- a) сертификация;
- b) управление качеством;
- c) стандартизация.

39. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?

- a) стандарт;
- b) декларация о соответствии;
- c) сертификат.

40. Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?

- a) ISO 9000-2000;
- b) EN-45000;
- c) ISO-14000.

41. Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами?

- a) ISO 9000-2000;
- b) EN-45000;
- c) ISO-14000.

42. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?

- a) сертификация;
- b) управление качеством;
- c) стандартизация.

43. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг?

- a) обязательная;
- b) добровольная.

44. Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги?

- a) обязательная;
- b) добровольная.

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

- a) свойство;
- b) категория;
- c) мера.

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

- a) закон отрицания;
- b) закон перехода количественных изменений в качественные;
- c) закон взаимной связи и взаимообусловленности.

47. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?

- a) мера;
- b) количество;
- c) качество.

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

- a) мера;
- b) количество;
- c) качество.

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

- a) категория;
- b) мера;
- c) свойство.

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

- a) свойство;
- b) категория;
- c) качество.

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

- a) свойство;
- b) категория;
- c) качество.

52. Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»?

- a) свойство;
- b) категория;
- c) качество.

53. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

- a) качество;
- b) конкурентоспособность;
- c) полезность.

54. Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»?

- a) конкурентоспособность;
- b) качество;
- c) полезность.

55. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

- a) выполнять;
- b) удовлетворять;
- c) принимать.

56. Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»?

- a) ощущение;
- b) модель;
- c) восприятие.

57. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:

- a) полезность;
- b) конкурентоспособность;

с) цена.

58. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?

- а) ориентация на потребителя;
- б) ориентация на производство;
- с) ориентация на восприятие.

60. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»?

- а) ориентация на потребителя;
- б) ориентация на производство;
- с) ценностная ориентация.

61. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?

- а) ориентация на потребителя;
- б) ориентация на продукцию;
- с) ориентация на производство.

62. 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;
- с) ориентация на производство.

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

- а) Энгельс;
- б) Гегель;
- с) Аристотель.

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

- а) технологичность;
- б) назначение;
- с) надежность.

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

- а) технологичности;
- б) экономного использования ресурсов;
- с) транспортабельности.

66. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонт пригодность, долговечность и сохраняемость?

- а) технологичность;
- б) назначение;
- с) надежность.
- д) технологичности;

- е) экологические;
- ф) эргономические.

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

- а) технологичность;
- б) безопасность;
- с) эргономичность.

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

- а) эргономичность;
- б) эстетичность;
- с) технологичность.

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

- а) долговечность;
- б) безотказность;
- с) ремонтпригодность.

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

- а) математическая модель;
- б) модель расхождения;
- с) модель структурная.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Теоретические вопросы

1. Определение понятия качества продукции.
2. Социальное и экономическое значение качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг).
3. Задачи промышленности, предприятий (организаций) по повышению качества продукции (работ, услуг) в современных условиях.
4. Показатели качества продукции. Их определение и содержание.
5. Методы оценки технического уровня и качества продукции.

6. Определение терминов: «управление качеством», «обеспечение качества», «улучшение качества» продукции (работ, услуг) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества Основные положения и словарь».

7. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции (работ) на промышленных предприятиях и в организациях страны.

8. Система бездефектного изготовления продукции и сдача ее с первого предъявления (БИП).

9. Система бездефектного труда (СБТ).

10. Качество, надежность, ресурс с первых изделий (КАНАРСПИ).

11. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП). Ее функциональная и организационная структура.

12. Управление качеством продукции на основе международных стандартов (МС ИСО серии 9000).

13. Государственная система стандартизации и ее роль в повышении и обеспечении качества продукции.

14. Сущность стандартизации, цели, задачи и направления ее развития.

15. Стандарты как организационно-нормативная основа улучшения и обеспечения качества продукции, ее безопасности, экологичности, ресурсосбережения.

16. Значение стандартизации для развития научно-технических и торговых связей между странами СНГ и дальнего зарубежья.

17. Организация работ по стандартизации в РФ на предприятиях и организациях.

18. Органы и службы по стандартизации. Цели и задачи.

19. Категории нормативных документов в соответствии с Федеральным законом РФ «О техническом регулировании». Их назначение и содержание.

20. Виды стандартов и их содержание.

21. Государственный комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России). Его функции, права и ответственность.

22. Технические комитеты по стандартизации в России. Их организация, направления деятельности.

23. Службы стандартизации и качества на предприятии. Функции, организация и направления их деятельности.

24. Стандартизация в рамках СНГ. Состояние и тенденции ее развития.

25. Территориальные органы по стандартизации, метрологии и сертификации продукции и услуг.

26. Международные организации по стандартизации и качеству. Их цели, задачи и функции (ИСО, МЭК).

27. Международные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК и др.). Организационная структура и направления деятельности.

28. Национальные организации по стандартизации промышленно развитых стран мира.

29. Стандартизация на фирмах развитых зарубежных стран.
30. Международные стандарты ИСО по управлению качеством продукции (работ, услуг).
31. Содержание и структура системы качества на базе стандартов ИСО серии 9000.
32. Основные разделы и содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования».
33. Система качества услуг в соответствии с требованием МС ИСО 9004-2: 1991. Петля качества услуги и ее элементы.
34. Организация технического контроля и испытаний.
35. Классификация и содержание видов, методов и средств контроля качества продукции.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)