

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ
УСЛУГ»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 28 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

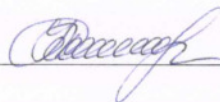
СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Филипенко Т.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории



Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

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

Цель изучения дисциплины заключается в формировании целостной системы знаний и навыков практической работы по системному подходу к управлению качеством продукции и услуг в рыночных условиях хозяйствования.

Задачи изучения дисциплины:

изучить историю развития системных подходов к управлению качеством;

изучение основных методологических принципов управления качеством в сфере услуг;

изучение отечественных и зарубежных систем управления качеством сервисных услуг;

научить организовывать работу по обеспечению качеством сервисных услуг путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями стандартов ИСО 9000;

овладеть инструментальными методами управления качеством;

изучить порядок и последовательность процедур стандартизации сервисных услуг;

знать концепцию и идеологию Всеобщего управления качеством (TQM).

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг» относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.13).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются знания:

основных принципов, форм и методов функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг;

сущности, понятия и методов оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий;

принципов постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации;

умения:

использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания;

применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий;

устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом

навыки:
 работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг;
 оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий;

корректной постановки целей и задач и организации их выполнения.

Для освоения дисциплины «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин «Основы отраслевых знаний», «Функционирование и развитие систем сервиса», «Технологии сервисной деятельности». Освоение дисциплины «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин: «Теория и практика оценки конкурентоспособности», «Управление персоналом на предприятиях сервиса» и других профильных дисциплин направления 43.03.01 Сервис.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-4. Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-процессов, обеспечивающих высокое качество и эффективность оказания услуг	ПК-4.2 Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-процессов, обеспечивающих высокое качество и эффективность оказания услуг	Знать: основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг; сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий. Уметь: использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания; применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий. Владеть: навыками работы с документационным обеспечением системы

		управления качеством услуг; навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.
--	--	---

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)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	56	12
Лекции	28	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	28	6
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)	88	132
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Теоретические основы управления качеством услуг.

Сущность и роль качества товаров и услуг. Основные понятия по управлению качеством товаров и услуг. Подходы к управлению качеством услуг. Развитие системного подхода к управлению качеством услуг за рубежом и на отечественных предприятиях.

Тема 2. Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления. Лидерство руководства – элемент стратегии TQM и принцип системы менеджмента качества. Система практического применения TQM. Качества руководителя. Акцент на потребителя – важнейший элемент стратегии TQM. Новая концепция управления человеческими ресурсам.

Тема 3. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг. Использование основных инструментов качества для повышения качества услуг. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Процессный подход. Документация системы менеджмента качества. Особенности управления качеством процесса предоставления услуги. Эффект от внедрения систем менеджмента качества.

Тема 4. Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000. Показатели качества как основная категория оценки

потребительских ценностей. Классификация показателей качества услуг. Оценка уровня качества услуг. Краткая характеристика международных стандартов ISO серии 9000. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества на соответствие стандарта ISO серии 9001:2015.

Тема 5. Роль статистических методов в управлении качеством

Эволюция статистических методов управления качеством продукции. Классификация статистических методов управления качеством. Контрольные листки и контрольные карты. Диаграмма Парето. диаграмма рассеяния. Причинно-следственная диаграмма Исикавы.

Тема 6. Политика организации в области качества. Понятие, сущность, значение и необходимость политики в области качества предприятия. Современная политика передовых отечественных и зарубежных предприятий в области качества. Содержание и структура политики в области качества. Роль руководителя при определении политики качества.

Тема 7. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Организация управления качеством услуг за рубежом. Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA). Японские подходы к качеству. Кружки качества. Общая характеристика состояния управления качеством в России. Отечественные системы качества.

Тема 8. Стандартизация и Сертификация сервисных услуг. Методическая основа для стандартизации и сертификации услуг. Требования к показателям качества для каждого вида услуги. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством услуг. Сертификат на систему менеджмента качества. Знак соответствия. Совместная сертификация систем менеджмента качества.

Тема 9. Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности. Порядок образования, лицензирования и сертификации сервисной организации. Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы сервиса. Договорные отношения в сервисной деятельности.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Теоретические основы управления качеством услуг.	4	1
2.	Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления	2	
3.	Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.	2	1
4.	Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000	2	
5.	Роль статистических методов в управлении качеством	4	1

6.	Политика организации в области качества	4	2
7.	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	2	
8.	Стандартизация и Сертификация сервисных услуг	4	
9.	Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности	4	1
Итого:		28	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Теоретические основы управления качеством услуг.	4	1
2.	Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления	2	
3.	Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.	2	1
4.	Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000	2	
5.	Роль статистических методов в управлении качеством	4	1
6.	Политика организации в области качества	4	2
7.	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	2	
8.	Стандартизация и Сертификация сервисных услуг	4	
9.	Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности	4	1
Итого:		Итого:	6

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Теоретические основы управления качеством услуг.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	10	14
2.	Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления	Самостоятельное изучение литературы.	10	15
3.	Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.	Самостоятельное изучение литературы.	10	15

		Подготовка реферата, доклада		
4.	Обеспечение качества услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000	Самостоятельное изучение литературы.	10	14
5.	Роль статистических методов в управлении качеством	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	14
6.	Политика организации в области качества	Самостоятельное изучение литературы.	10	15
7.	Зарубежный и отечественный опыт управления качеством	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	10	15
8.	Стандартизация и Сертификация сервисных услуг	Самостоятельное изучение литературы.	10	15
9.	Нормативно-правовая база управления качеством услуг сервисной деятельности	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	10	15
Итого:			88	132

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине 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 модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

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.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Анисимов, Э. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 74 с.: схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1967-2

2. Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством Электронный ресурс: Учебное пособие / Н. В. Воронцова. - Всеобщее управление качеством, 2024-04-08. - Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. - 135 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9585-0716-0

3. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством Электронный ресурс: Лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. - Москва: МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. - 93 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7264-1834-6

4. Николаев, М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством Электронный ресурс: учебное пособие / М.И. Николаев.

- Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством, 2019-12-01. - Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. - 115 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

б) дополнительная литература:

1. Абрамов В.А. Сертификация продукции и услуг: практическое пособие. – М.: Изд-во Ось-89, 2015.
2. Аристов О.В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
3. Бурчакова М.А. Управление качеством. – М.: РУДН, 2014. – 200 с.
4. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000: Политика. Оценка. Формирование. – СПб.: Питер, 2014 г. – 127 с.
5. Управление качеством продукции / под ред. Н.И. Новицкого. – М.: Новое знание, 2015. – 367 с.
6. Управление качеством / под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 334 с.
7. Управление эффективностью и качеством: модульная программа: в 2 ч. – Ч. 1: пер. с англ. / под ред. И. Прокопенко, К. Норта. – М.: Дело, 2015. – 800 с.
8. Чупилин А.И. Управление качеством. – М.: Дашков и К*, 2014. – 156 с.
9. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг: учебное пособие / В.И. Федюков, О.Г. Тарасова, Е.Ю. Салдаева, А.Н. Носова, Е.М. Цветкова; Поволжский государственный технологический университет; под общ. ред. В. И. Федюков. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 104 с.: ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр.: с. 89-91. - ISBN 978-5-8158-1498-1
10. Шклярова, Е.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством в вопросах и ответах Электронный ресурс : учебно-методическое пособие / Е.И. Шклярова. - Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством в вопросах и ответах, 2019-06-22. - Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2016. - 19 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

в) методические рекомендации:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг»: для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис» / сост. Е. И. Кривокопа. - Ставрополь: СКФУ, 2022.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины 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 и стандартизация сервисных услуг»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-4. Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-процессов, обеспечивающих высокое качество и эффективность оказания услуг	Пороговый	знать: основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг; сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.
Основной		Базовый	уметь: использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания; применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг; навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий

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

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-4.	Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-процессов, обеспечивающих	ПК-4.2 Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-	Тема 1. <i>Теоретические основы управления качеством услуг</i> Тема 2. <i>Всеобщее управление качеством в сфере услуг –</i>	7

		высокое качество и эффективность оказания услуг	процессов, обеспечивающих высокое качество и эффективность оказания услуг	новая методология управления Тема 3. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.	
--	--	---	---	---	--

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
2.	ПК-4 Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-процессов, обеспечивающих высокое качество и эффективность оказания услуг	ПК-4.2 Осуществляет проектирование, оптимизация и контроль исполнения бизнес-процессов, обеспечивающих высокое качество и эффективность оказания услуг	Знать: основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг; Уметь: использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания; Владеть: навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг;	Тема 1. Теоретические основы управления качеством услуг Тема 2. Всеобщее управление качеством в сфере услуг – новая методология управления Тема 3. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.	тестовые задания, разноуровневые задания и задачи, практическое (прикладное) задание

Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

1. Федеральным законом «О защите прав потребителей».
2. Федеральным законом «О техническом регулировании».
3. Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг».
4. Федеральным законом «О стандартизации».

2. Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

1. Сертификат соответствия.
2. Патент.

3. Стандарт.
4. Спецификация.
5. Декларация.

3. Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполняющие работы в определенной области оценки соответствия?

1. Аккредитация.
2. Патентование.
3. Декларирование.
4. Декларация.

4. К целям стандартизации относятся:

1. Защита авторских прав.
2. Обеспечение взаимозаменяемости изделий.
3. Обеспечение качества продукции.
4. Выполнение закона «Об обязательном экземпляре документов».

5. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

1. три;
2. пять;
3. восемь.

6. Важными требованиями качества услуг являются:

1. требования безопасности;
2. требования точности и своевременности исполнения;
3. требования типичности для данной конкретной территории.

7. За своевременным повышением квалификации персонала фирмы следит отдел:

1. технического контроля;
2. кадров;
3. главного технолога;
4. финансовый.

8. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

1. системе менеджмента качества;
2. качеству продукции;
3. качеству услуг.

9. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. результат процесса;
2. потребителя;
3. процесс;
4. личность.

10. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

11. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

1. стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене;
2. минимизировать количество поставщиков;

3. работать с поставщиками на долгосрочной основе.
- 12. Работу по улучшению качества осуществляют:**
 1. специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде;
 2. все безисключения работники фирмы;
 3. сотрудники отдела качества.
- 13. Основными единицами системы физических величин являются:**
 1. Секунда (с).
 2. Метр (м).
 3. Килограмм (кг).
 4. Джоуль (Дж).
- 14. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:**
 1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
 2. Постоянных потребителей (клиентов)
 3. Нет правильного ответа
- 15. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:**
 1. Сплошному
 2. Выборочному
 3. Нет правильного ответа
- 16. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:**
 1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
 2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
 3. Не правильного ответа
- 17. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следуетуправлять процессом, а не контролировать результат.**
 1. Да
 2. Нет
 3. Не знаю
- 18. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:**
 1. 1987
 2. 1996
 3. 2000
 4. 2002.
- 19. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:**
 1. Решением исполнительных государственных органов
 2. Нормативным перечнем Госстандартом России
 3. Решением органа по сертификации
 4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации
- 20. Основных схем сертификации продукции существует:**
 1. 3
 2. 9
 3. 11
 4. 16
- 21. Схемы сертификации продукции различаются:**
 1. Уровнем проводимых испытаний
 2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
 3. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства
 4. Количеством оформляемых документов
 5. Все ответы верны.

22. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности. Долговечности
2. Ремонтопригодности. Сохраняемости продукции
3. Все ответы верны.
4. Нет правильных ответов.

23. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании и изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

24. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации.
2. Правила и процедуры сертификации.
3. Правила признания зарубежных сертификатов.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

25. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

26. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

27. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

28. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. Технического контроля

29. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

30. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. Величины рассеивания контролируемого параметра
3. Не правильного ответа

31. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие

принципы, характеристики различных видов деятельности.

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.

4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

32. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.

3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

33. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

34. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общегорупководства качеством.

3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и производителя.

35. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

2. Качество продукции.

3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

36. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

2. Современную методологию менеджмента качества.

3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

4. Мероприятия по обеспечению качества.

37. Методология TQM предполагает:

1. Жесткую ориентацию на потребителя.

2. Маркетинг по изучению качества.

3. Высокий менеджмент качества.

4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

38. Техническое качество

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.

2. Связано с технической стороной использования продукции.

3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого

продукта.

4. Оно отражает эстетические свойства продукции.

39. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. Планирование, анализ, контроль.
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

40. "Сигнал несогласования" предполагает собой:

1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
2. Это функциональная совокупность свойств товара.
3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

41. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система "нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. Конкуренция качества.

42. Система бездефектного труда - это

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а также работы с "личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
4. Статистические методы изучения качества.

43. Кросс-функциональная командная работа – это:

1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества").
3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.

44. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Системе обучения и поощрений персонала.
4. Должной связи с потребителями и поставщиками.

45. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

46. Сертификация импортной продукции проводится ...

1. По одним и тем же правилам, что и отечественной продукции.

2. По правилам страны-изготовителя.
3. По правилам, разработанным ИСО/МЭК.

47. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
4. Реализации принципа работы с технической документацией.

48. Круг качества – это

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
4. Аудиторы

49. При помощи диаграмм Парето выявляется:

1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.

50. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.
4. Работа по рекламациям потребителей.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задание 1.

1. Установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:

<i>Методы стандартизации</i>	<i>Описание метода</i>
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.

Задание 2. Ниже приведены несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony, а также других гуру в области качества.

«Никакие теория, программы и правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди» «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношения к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджера одна судьба».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Задание 3. Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленного развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция): «Я думаю, что подходы к проблеме качества в Европе и США имеет больше сходных черт, чем различий. Специалисты этих регионов в значительной степени ориентированы на внедрение международных стандартов, проведение работ по сертификации и аккредитации. Их подход более формализован, и приверженность к нему можно объяснить тем, что родиной стандартов ИСО 9000 является европейская страна – Великобритания.

В Японии же преобладает подход, источник которого можно увидеть в восточных традициях. Здесь больший акцент делается на человеческий фактор. Мы знаем, что именно в Японии очень популярны кружки качества, где каждый работник может внести свои предложения в улучшение производства исходя из своего индивидуального понимания

этого процесса. Не секрет, что именно в Японии длительное время сопротивлялись внедрению стандартов ИСО 9000, ориентируясь на философский, гуманитарный подход к решению проблем качества. В настоящее время Европа, США и Япония шагают в ногу и используют все самое лучшее, имеющееся в науке о качестве».

Прокомментируйте цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задание 1. Изучите указ о качестве Петра I и ответьте на вопросы.

1 Ясны ли Вам Требования Петра I к качеству продукции, какие показатели служили в Указе критериями качества?

1. Почему, с Вашей точки зрения, разработкой требований к качеству в рассматриваемый период занимался лично государь?
2. Определите сущность проблемы.
- 4 Как определялось качество продукции в целом?
- 5 Как изменено управление качеством?
- 6 Какие альтернативные варианты решения проблемы существуют?
- 7 Применима ли в настоящее время схема управления качеством, предложенная в Указе?

Задание 2. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше.

«Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов.

В.А. Лapidус, один из российских топ-менеджеров как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗЕ: «Что вы производите?» Ответы были очевидными – автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке». Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской компаниях.

Задание 3. По финансовым итогам за 2022 год АвтоВАЗ входил в список 1000 лучших компаний мира, по итогам 2023 года – уже в список Fortune 500 Прогресс финансовой деятельности налицо.

Соотношение цена/качество автомобилей вызывало много нареканий у потребителей, но сбыт машин продолжался.

Вывод: компания прибыльна и привлекательна для инвесторов, но прибыль направляется в основном не на повышение надежности и потребительских свойств продукции, а «откачивается» из компании в пользу акционеров и инвесторов. С развитием в России рынка недорогих иномарок (сборка и ввоз) АвтоВАЗ ожидают тяжелые времена, так же, как и многих жителей Тольятти. Почему? Какая связь между качеством работы АвтоВАЗа и качеством жизни тольяттинцев?

Задание 4. Выберите один из автомобилей перечисленных ниже марок, который, по вашему мнению, имеет наилучшее качество (не для собственного пользования), а затем определите, какую марку Вы приобрели

бы для собственного использования. «Роллс - Ройс», «Формула - 1», «Лада- Веста»?

Задание 5. Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленно развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция): Есио Кондо, профессор университета из г. Киото (Япония), член редакционной коллегии журнала «Европейское качество»:

«По моему мнению, различия в подходах к решению проблем качества в регионах обусловлены потребителями. Мы знаем, что японская продукция высоко ценится во всем мире. Ее качество закладывается уже на стадии маркетинга и проектирования. У нас на островах потребитель в достаточной степени избалован, и его уже не удовлетворяет то, что показатели качества приобретенного товара регламентированы каким-либо нормативным документом. Для него теперь важно, чтобы качество продукции опережало даже его будущие потребности, чтобы оно и далее развивало его «аппетиты» и желание иметь качественный товар. Этого можно достичь не столько с помощью непрерывного улучшения качества, сколько используя методы непрерывного совершенствования процесса. Поэтому я считаю, что цикл «повышение качества – воспитание потребителя» очень важен, а степень приверженности ему в различных регионах приводит к появлению разных подходов к решению проблем качества».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Практическое (прикладное) задание»

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

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.
2. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества?
3. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
4. Типовая структура документированной информации СМК.
5. Политика в области качества виртуальной организации.
6. Цели в области качества виртуальной организации.
7. Понятие качества с точки зрения производителя, потребителя и ГОСТ Р ИСО 9000-2015.
8. Краткое описание схемы СМК, основанной на процессном подходе
9. Схема конкретного процесса с указанием входов и выходов.
10. Петля качества с указанием основных этапов ЖЦП.
11. Анализ контрольных карт.
12. Гистограмма и ее анализ.
13. Диаграмма Исикавы.
14. Аспекты понятия «качество».
15. Переход философской и иных концепций качества в экономическую категорию.
16. Процесс управления качеством услуг.
17. Контроль, учет, анализ и принятие решений как составляющие процесса управления качеством.
18. Система улучшения качества услуг.
19. Критерии качества продукции и услуг.
20. Управление качеством как система.
21. Органы управления качеством услуг.
22. Объекты управления качеством услуг.
23. Управления качеством услуг.

24. Методы и средства на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции и услуг.

25. Политика в области качества: обеспечение, улучшение и управление качеством продукции.

26. Стандартизация сервисных услуг.

27. Стандартизация сервисных продуктов и услуг.

28. Цели стандартизации сервисных услуг.

29. Группы услуг, подлежащих обязательной сертификации.

30. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного продукта сервисных услуг.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)