Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.11.2026 14:41:43
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Начальник
учебно-методического управления
Т.К. Платонова
«25» июня 2024 г.

Рабочая программа дисциплины
Управление качеством

Направление подготовки
38.03.07 Товароведение

Направленность (профиль) программы бакалавриата
38.03.07.02 Товарный менеджмент и судебно-товароведческая экспертиза

Для набора 2023 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА **Товароведение и управление качеством**

Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**7 (4.1)**		Итого	
Недель	8			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	30	30	30	30
Лабораторные	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	94	94	94	94
Контактная работа	94	94	94	94
Сам. работа	113	113	113	113
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): д.э.н., зав. кафедрой, Механцева К.Ф.;д.э.н., зав. кафедрой, Механцева К.Ф.;д.э.н., зав. кафедрой, Механцева К.Ф.;д.э.н., зав. кафедрой, Механцева К.Ф.

Зав. кафедрой: д.э.н., доцент К.Ф. Механцева

Методический совет: д.э.н., профессор Д.Д. Костоглодов

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование у будущих специалистов-экспертов современного подхода к управлению качеством на предприятии, его методах и инструментах

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5. Способен проводить консультации в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы

ПК-3. Способен провести экспертизу количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)

ПК-1. Способен провести судебно-товароведческую экспертизу качества товаров (работ, услуг)

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для системного подхода для решения поставленных задач (соотнесено с индикатором УК-1.1)
основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для определения круга задач в рамках поставленной цели (соотнесено с индикатором УК-2.1)
основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для социального взаимодействия и работы в команде (соотнесено с индикатором УК-3.1)
основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для проведения судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг) (соотнесено с индикатором ПК-1.1)
основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для определения, анализа и оценки количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг) (соотнесено с индикатором ПК-3.1)
основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для проведения консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы (соотнесено с индикатором ПК-5.1)

Уметь:

использовать средства и методы управления качеством, осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации (соотнесено с индикатором УК-1.2)
выбирать оптимальные способы решения, исходя из действующих правовых норм технического регулирования и управления качеством, имеющихся ресурсов и ограничений (соотнесено с индикатором УК-2.2)
использовать средства и методы управления качеством, при работе в команде (соотнесено с индикатором УК-3.2)
использовать средства и методы управления качеством, при проведении судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг) (соотнесено с индикатором ПК-1.2)
использовать средства и методы управления качеством, при определении, анализе и экспертизе количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)(соотнесено с индикатором ПК-3.2)
использовать средства и методы управления качеством, при проведении консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы (соотнесено с индикатором ПК-5.2)

Владеть:

навыками применения положений управления качеством на основе критического анализа и синтеза информации с применением системного подхода для решения поставленных задач (соотнесено с индикатором УК-1.3)
средствами и методами управления качеством для определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (соотнесено с индикатором УК-2.3)
навыками применения положений управления качеством при социальном взаимодействии и работе в команде (соотнесено с индикатором УК-3.3)
навыками применения положений управления качеством при проведении судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг) (соотнесено с индикатором ПК-1.3)
навыками применения положений управления качеством при определении, анализе и экспертизе количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)(соотнесено с индикатором ПК-3.3)
навыками применения положений управления качеством при проведении консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы (соотнесено с индикатором ПК-5.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Теория и методология управления качеством					
№	**Наименование темы, краткое содержание**	**Вид занятия / работы / форма ПА**	**Семестр / Курс**	**Количество часов**	**Компетенции**
1.1	«Концепция Всеобщего управления на основе качества»: TQM – сущность концепции, принципы: ориентация на потребителя; лидерство; вовлечение работников; процессный подход; непрерывное совершенствование; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.2	«Правовые основы управления качеством»: ФЗ «О Техническом регулировании», «О стандартизации», «О защите прав потребителей», «О единстве измерений». Технические регламенты, стандарты. Стандартизация. Семейства стандартов.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.3	«Введение»: место теории менеджмента качества в современных представлениях о менеджменте современной организации.Философия качества. Менеджмент качества. Гуру качества. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.4	Процессный подход. Среда организации. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.5	Стандартизация. Семейства стандартов. ГОРСТ Р ИСО 9000. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.6	Цели устойчивого развития. Показатели устойчивого развития. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.7	Опыт управления качеством: российский, европейский, японский опыт управления качеством. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.8	Риск-ориентированный подход. Управление рисками. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.9	Определение изменений. Государственное регулирование. Роскачество. Роспотребнадзор. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
1.10	«Устойчивое развитие системы менеджмента качества»: концепция устойчивого развития; проблемы реализации устойчивого развития. Отчетность в области устойчивого развития. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
Раздел 2. Системы менеджмента качества					
№	**Наименование темы, краткое содержание**	**Вид занятия / работы / форма ПА**	**Семестр / Курс**	**Количество часов**	**Компетенции**
2.1	«Построение и внедрение системы менеджмента качества (СМК)»: сущность, принципы построения и внедрения СМК. ГОСТ Р ИСО семейства 9000: основные	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1

	положения, принципы. Интегрированные СМК. «Процессный подход»: сущность подхода, составные элементы процесса. Выделение процессов организации: основные и вспомогательные процессы, процессы управления. «Риск-ориентированный подход». Реестр рисков. Анализ и оценка рисков.				УК-3 УК-2 УК-1
2.2	«Аудит системы менеджмента качества»: основные принципы аудита; цели аудита; этапы проведения внутренней аудиторской проверки; документация СМК; процедура аудита; составление отчета по аудиту; корректировки, корректирующие и предупреждающие мероприятия. «Оценка соответствия систем менеджмента качества»: формы и принципы подтверждения соответствия; сертификация и декларирование соответствия	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.3	Документация СМК. Миссия, видение. Политика и цели в области качества. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.4	Реестр рисков. Анализ и оценка рисков. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.5	Процедура аудита; составление отчета по аудиту. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.6	Сертификация СМК по ГОСТ Р ИСО 9000. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.7	Документация СМК. Руководство по качеству. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.8	Выделение процессов организации: основные и вспомогательные процессы, процессы управления. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.9	План корректирующих и предупреждающих мероприятий. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.10	Сертификация ИСМК. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
2.11	Подготовка презентаций и результатов лабораторных работ	Самостоятельная работа	7	24	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1

Раздел 3. Средства и методы управления качеством

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	«Процессный подход». Карта процессов. Методы документирования процесса. Методы контроля технологического процесса. Статистическое управление процессами (SPCC). Методы	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1

	оценки результативности процесса. Методы оценки эффективности процесса. Методы улучшения процесса. Реинжиниринг бизнес-процессов. Реструктуризация предприятий. «Методы и средства управления качеством»: Организационные методы управления качеством. Социально-психологические методы. Экономические методы. Организационно-технологические методы.				УК-3 УК-2 УК-1
3.2	«Системные инструменты качества»: Непрерывное улучшение (кайдзен). Защита от ошибок (пока-йока). Система «канбан». Система «точно в срок». 20 ключей к совершенствованию бизнеса; 20 ключей к совершенствованию бизнеса; система производительного обслуживания оборудования (TPM); система быстрой переналадки (SMED).	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.3	«Бережливое производство». Потери. Анализ и оценка потерь. Стандарты и инструменты бережливого производства. «Затраты на качество». Экономическая сущность затрат на качество. Классификация затрат на качество. Методы калькуляции затрат на качество. Методы измерения и анализа затрат на качество. Влияние качества на экономическую эффективность.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.4	Документирование процесса. Входы, выходы, точки контроля. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.5	Система «канбан». Система «точно в срок». Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.6	«Методы оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон»: потребителей, персонала, поставщиков. Оценка поставщиков. «Честный знак». Оценка степени удовлетворенности потребителей. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.7	Потери. Анализ и оценка потерь. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.8	Документирование процесса. Оценки результативности процесса. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.9	Измерение и анализа затрат на качество. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.10	Процесс создания ценности. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
3.11	«Самооценка»: Модель национальной премии Правительства РФ в области качества; Модели японской, европейской и американской премий в области качества. Модели конкурсов «100 лучших товаров», «Сделано на Дону». Конкурентоспособность. Бенчмаркинг. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1

Раздел 4. Статистика качества (квалиметрия)

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
4.1	«Квалиметрия»: сущность, предмет, объекты, цели, виды, структура и принципы квалиметрии. Показатели качества. Алгоритм расчета уровня качества при комплексной оценке.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1

					УК-3 УК-2 УК-1
4.2	«Методы статистического анализа качества продукции». Метод анализа видов и последствий отказов, метод структурирования функций качества, экспертные методы оценки. Шесть сигм. Функция потерь Тагути	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.3	«Методы статистического управления качеством продукции». Контроль качества продукции: виды и методы организации. Статистический приемочный контроль качества продукции. Статистические методы оценки качества продукции и услуги. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов и качества продукции. Статистическое регулирование технологических процессов.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.4	«Технический контроль». Контроль. Виды контроля.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.5	«Семь инструментов качества»: Контрольные листки. Графики. Гистограммы. Контрольные карты. Причинно-следственная диаграмма. Диаграмма Парето.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.6	«Контрольные карты». Контрольные карты. Общие принципы. Приемочные контрольные карты. Контрольные карты по количественному признаку. Контрольные карты по качественному признаку. Контрольные карты Шухарта. Оценка возможностей процесса.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.7	«Семь новых инструментов качества»: Диаграмма родственных связей. Диаграмма взаимоотношений. Древовидная диаграмма. Линейная диаграмма. Матричная диаграмма. Анализ матричных данных. Схема программы процесса решения.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.8	Информационные технологии в статистическом управлении качеством продукции.	Лекционные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.9	Показатели качества. Единичные показатели качества. Комплексные и интегрированные показатели качества. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.10	Метод анализа видов и последствий отказов, метод структурирования функций качества. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.11	Шесть сигм. Функция потерь Тагути. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.12	Контрольные карты Шухарта. Оценка возможностей процесса. Libreoffice	Практические занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.13	Алгоритм расчета уровня качества при комплексной оценке. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1

4.14	Экспертные методы оценки. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.15	Контрольные листки. Графики. Гистограммы. Контрольные карты. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.16	Причинно-следственная диаграмма. Диаграмма Парето. Libreoffice	Лабораторные занятия	7	2	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.17	Система сбалансированных показателей (ССП); Система ключевых показателей результативности (KPI); Система экологического менеджмента; Система управления знаниями; Система управления персоналом; Система управления устойчивым развитием организации;	Самостоятельная работа	7	53	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.18	Курсовая работа. Перечень тем представлен в приложении 1	Самостоятельная работа	7	36	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1
4.19	Подготовка к промежуточной аттестации	Экзамен	7	9	ПК-5 ПК-3 ПК-1 УК-3 УК-2 УК-1

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Николаев М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: курс лекций	Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Тарасова О. Г., Анисимов Э. А.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Перемитина Т. О.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Томск: ТУСУ□, 2016	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
4	Голуб, О. В., Сурков, И. В., Позняковский, В. М.	Стандартизация, метрология и сертификация: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2014	ЭБС «IPR SMART»
5	Ларина, И. Л.	Стандартизация в свете Федерального закона 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»: учебное пособие	Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2016	ЭБС «IPR SMART»
6		Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	Салихов В. А.	Управление качеством: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
8	Николаев, М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024	ЭБС «IPR SMART»
9	Агарков А. П.	Управление качеством: учебник	Москва: Дашков и К°, 2022	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
10		Business Excellence: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
11		Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
12		Методы менеджмента качества: международный ежемесячный журнал для профессионалов в области качества: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
13		Мир измерений: метрологический научно-технический журнал: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Программный комплекс КонсультантПлюс

5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС
LibreOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:
- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными и/или свободно распространяемыми программными средствами и выходом в Интернет, и/или в специализированных лабораториях, предусмотренных образовательной программой.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач			
Знать основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для системного подхода для решения поставленных задач	Дает основные определения и описывает правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для системного решения поставленных задач	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Уметь использовать средства и методы управления качеством, осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации	Применять средства и методы управления качеством, осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Владеть навыками применения положений управления качеством на основе критического анализа и синтеза информации с применением системного подхода для решения поставленных задач	Обосновывает и применяет положения управления качеством на основе критического анализа и синтеза информации с применением системного подхода для решения поставленных задач	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
Знать основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для определения круга задач в рамках поставленной цели	Дает основные определения и описывает правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для определения круга задач в рамках поставленной цели	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
		информационных ресурсов Интернет,	
Уметь выбирать оптимальные способы решения, исходя из действующих правовых норм технического регулирования и управления качеством, имеющихся ресурсов и ограничений	Применяет оптимальные способы решения, исходя из действующих правовых норм технического регулирования и управления качеством, имеющихся ресурсов и ограничений	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Владеть средствами и методами управления качеством для определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Использует средства и методы управления качеством для определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
Знать основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для социального взаимодействия и работы в команде	Дает основные определения и описывает правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для социального взаимодействия и работы в команде	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Уметь использовать средства и методы управления качеством, при работе в команде	Применяет средства и методы управления качеством при работе в команде	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Владеть навыками применения положений управления качеством при социальном взаимодействии и работе в команде	Использует положения управления качеством при социальном взаимодействии и работе в команде	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
ПК-1: Способен провести судебно-товароведческую экспертизу качества товаров (работ, услуг)			
Знать основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для проведения судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг)	Дает основные определения и описывает правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг)	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
		литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	
Уметь использовать средства и методы управления качеством, при проведении судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг)	Применяет средства и методы управления качеством при проведении судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг)	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Владеть навыками применения положений управления качеством при проведении судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг)	Использует положения управления качеством при проведении судебно-товароведческой экспертизы качества товаров (работ, услуг)	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
ПК-3: Способен провести экспертизу количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)			
Знать основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для определения, анализа и оценки количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)	Дает основные определения и описывает правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для определения, анализа и оценки количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Уметь использовать средства и методы управления качеством, при определении, анализе и экспертизе количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)	Применяет средства и методы управления качеством при определении, анализе и экспертизе количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Владеть навыками применения положений управления качеством при определении, анализе и экспертизе количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)	Использует положения управления качеством при определении, анализе и экспертизе количества и комплектности товаров, объема выполненных (оказанных) товаров (услуг)	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
ПК-5: Способен проводить консультации в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы			
Знать основные определения и правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством для проведения консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы	Дает основные определения и описывает правовые нормы в области управления качеством, средства и методы управления качеством консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
		информационных ресурсов Интернет,	
Уметь использовать средства и методы управления качеством, при проведении консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы	Применяет средства и методы управления качеством при проведении консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)
Владеть навыками применения положений управления качеством при проведении консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы	Использует положения управления качеством при проведении консультаций в сфере товарного менеджмента и судебно-товароведческой экспертизы	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию	Вопросы к экзамену (1-65), тесты (1-100), кейс (1-6)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен
84-100 баллов (оценка «отлично»)
67-83 баллов (оценка «хорошо»)
50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

Курсовая работа
84-100 баллов (оценка «отлично»)
67-83 баллов (оценка «хорошо»)
50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Философия качества. Менеджмент качества.
2. Опыт управления качеством: российский, европейский, японский опыт управления качеством
3. TQM – сущность концепции, принципы: ориентация на потребителя; лидерство; вовлечение работников; процессный подход; непрерывное совершенствование; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами.
4. ФЗ «О Техническом регулировании»,
5. ФЗ «О стандартизации»,
6. ФЗ «О защите прав потребителей»,
7. ФЗ «О единстве измерений».
8. Технические регламенты, стандарты. Стандартизация. Семейства стандартов.
9. Процессный подход. Среда организации.
10. Стандартизация. Семейства стандартов. ГОРСТ Р ИСО 9000
11. Цели устойчивого развития. Показатели устойчивого развития.

12. Риск-ориентированный подход. Управление рисками.
13. Отчетность в области устойчивого развития.
14. ГОСТ Р ИСО семейства 9000: основные положения, принципы. Интегрированные СМК
15. Выделение процессов организации: основные и вспомогательные процессы, процессы управления.
16. Реестр рисков. Анализ и оценка рисков.
17. Основные принципы аудита; цели аудита; этапы проведения внутренней аудиторской проверки.
18. Процедура аудита; составление отчета по аудиту.
19. План корректирующих и предупреждающих мероприятий.
20. Формы и принципы подтверждения соответствия; сертификация и декларирование соответствия
21. Документация СМК. Миссия, видение. Политика и цели в области качества
22. Сертификация СМК по ГОСТ Р ИСО 9000.
23. Документация СМК. Руководство по качеству
24. Выделение процессов организации: основные и вспомогательные процессы, процессы управления.
25. Сертификация ИСМК.
26. Карта процессов. Методы документирования процесса.
27. Методы контроля технологического процесса. Статистическое управление процессами (SPCC).
28. Методы оценки результативности процесса. Методы оценки эффективности процесса. Методы улучшения процесса.
29. Реинжиниринг бизнес-процессов. Реструктуризация предприятий.
30. Организационные методы управления качеством. Социально-психологические методы. Экономические методы. Организационно-технологические методы.
31. Непрерывное улучшение (кайдзен). Защита от ошибок (пока-йока).
32. Система «канбан». Система «точно в срок».
33. 20 ключей к совершенствованию бизнеса; система производительного обслуживания оборудования (TPM); система быстрой переналадки (SMED).
34. Методы оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон: потребителей, персонала, поставщиков.
35. Оценка поставщиков. «Честный знак»
36. Экономическая сущность затрат на качество. Классификация затрат на качество. Методы калькуляции затрат на качество.
37. Методы измерения и анализа затрат на качество. Влияние качества на экономическую эффективность.
38. Бережливое производство. Потери. Анализ и оценка потерь.
39. Стандарты и инструменты бережливого производства.
40. Самооценка. Модель национальной премии Правительства РФ в области качества; Модели японской, европейской и американской премий в области качества.
41. Самооценка Модели конкурсов «100 лучших товаров», «Сделано на Дону».
42. Документирование процесса. Входы, выходы, точки контроля.
43. Документирование процесса. Оценки результативности процесса.
44. Процесс создания ценности.
45. Конкурентоспособность. Бенчмаркинг.
46. Квалиметрия: сущность, предмет, объекты, цели, виды, структура и принципы квалиметрии.
47. Показатели качества. Алгоритм расчета уровня качества при комплексной оценке.
48. Метод анализа видов и последствий отказов, метод структурирования функций качества, экспертные методы оценки.
49. Шесть сигм. Функция потерь Тагути
50. Контроль качества продукции: виды и методы организации. Статистический приемочный контроль качества продукции.
51. Статистические методы оценки качества продукции и услуги.
52. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов и качества продукции.
53. Статистическое регулирование технологических процессов.
54. Технический контроль. Контроль. Виды контроля.
55. Семь инструментов качества: Контрольные листки. Графики.
56. Семь инструментов качества: Гистограммы. Контрольные карты.

57. Семь инструментов качества: Причинно-следственная диаграмма. Диаграмма Парето.
58. Контрольные карты. Общие принципы. Приемочные контрольные карты.
59. Контрольные карты по количественному признаку. Контрольные карты по качественному признаку.
60. Контрольные карты Шухарта. Оценка возможностей процесса.
61. Семь новых инструментов качества: Диаграмма родственных связей. Диаграмма взаимоотношений.
62. Семь новых инструментов качества: Древовидная диаграмма. Линейная диаграмма.
63. Семь новых инструментов качества: Матричная диаграмма. Анализ матричных данных. Схема программы процесса решения.
64. Информационные технологии в статистическом управлении качеством продукции.
65. Показатели качества. Единичные показатели качества. Комплексные и интегрированные показатели качества.

Критерии оценивания

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Тесты

1. Качество – это
   1.1. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
   1.2. свойство, реально удовлетворяющее потребителя;
   1.3. степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;
   1.4. совокупность свойств и характеристик продукции и услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
   1.5. степень удовлетворения потребителя;
2. Требование – это
   2.1. отличительное свойство продукции, процесса или системы;
   2.2. потребность или ожидание, которое заявлено, обычно предполагается или является обязательным;
   2.3. условие договора между потребителем и производителем;
   2.4. результат опроса среднестатистического потребителя, закрепленный в документированном отчете соответствующего подразделения организации;
   2.5. спрос или платежеспособная потребность;
3. Объект – это:
   3.1. продукция;
   3.2. технические средства;
   3.3. услуга;
   3.4. продукты питания;
   3.5. процесс;
   3.6. строительно-монтажные средства;

3.7. ресурс;
3.8. перерабатываемые материалы;
3.9. лицо;
3.10. средства защиты;
3.11. организация;
3.12. система;
3.13. нет правильного ответа;

4. Продукция – это:
   4.1. выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем;
   4.2. результат производственной, хозяйственной деятельности;
   4.3. совокупность продуктов, явившихся результатом производства отдельного предприятия (организации), отрасли промышленности, сельского хозяйства или всего народного хозяйства страны или всего мира за определенный промежуток времени;
   4.4. часть материально-производственных запасов, предназначенных для продажи (конечный результат производственного цикла, активы, законченные обработкой (комплектацией)), технические и качественные характеристики которых соответствуют условиям договора или требованиям иных документов, в случаях, установленных законодательством;
5. Услуга – это
   5.1. результат (как правило, нематериальный), по меньшей мере, одного действия, осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя
   5.2. выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя;
   5.3. результат производственной деятельности, осуществляемой по заказу в соответствии со спросом потребителя с целью изменения состояния потребляющих единиц (либо физического или интеллектуального состояния самого потребителя, либо принадлежащих ему предметов) или содействия обмену продуктами или финансовыми активами;
   5.4. это изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой;
6. Система менеджмента качества – это
   6.1. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для управления качеством;
   6.2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
   6.3. система для разработки политики и целей в области качества;
   6.4. подразделение в организации, осуществляющее контроль качества продукции;
   6.5. система по достижению целей в области качества;
7. Управление качеством – это
   7.1. скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству;
   7.2. часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
   7.3. часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые производственные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
   7.4. часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству;
   7.5. деятельность по установлению требований и отвечающих им собственных характеристик продукции организации для их дальнейшей реализации;
8. Главными составными частями TQM – концепции Всеобщего управления на основе качества являются:
   8.1. философия TQM;
   8.2. методы управления качеством;
   8.3. методология TQM;
   8.4. инструменты управления качеством;
   8.5. система менеджмента качества;
9. Концепция Всеобщего управления на основе качества определяется как:
   9.1. всеобъемлющее и фундаментальное правило или убеждение для руководства и управления организацией, нацеленное на непрерывное улучшение результативности на долгосрочную

перспективу посредством сосредоточения внимания на потребителях, при одновременном обращении к потребностям всех других заинтересованных сторон;

9.2. подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества;

9.3. свод правил, обеспечивающий непрерывное совершенствование качества продукции за счет жесткого контроля, высокой степени компьютеризации и автоматизации, а также вовлечения всех работников организации;

10. Принцип менеджмента качества – это

10.1. всеобъемлющее и фундаментальное правило или убеждение для руководства и управления организацией, нацеленное на непрерывное улучшение результативности на долгосрочную перспективу посредством сосредоточения внимания на потребителях, при одновременном обращении к потребностям всех других заинтересованных сторон;

10.2. подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества;

10.3. свод правил, обеспечивающий непрерывное совершенствование качества продукции за счет жесткого контроля, высокой степени компьютеризации и автоматизации, а также вовлечения всех работников организации;

10.4. нет правильного ответа;

11. Принципы менеджмента качества включают следующие положения:

11.1. ориентация на потребителя;

11.2. ориентация на поставщика;

11.3. лидерство;

11.4. руководство начальников подразделений;

11.5. вовлечение работников;

11.6. найм и обучение сотрудников;

11.7. процессный подход;

11.8. процессно-ориентированный подход;

11.9. системный подход к менеджменту;

11.10. непрерывное улучшение;

11.11. подход к принятию решений на основе фактов;

11.12. подход к принятию решений на основе коллегиального мнения;

11.13. взаимовыгодные отношения с поставщиками;

11.14. взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами;

12. Процесс – это:

12.1. любая работа, или набор работ, в которых используются ресурсы с тем, чтобы преобразовать входы в выходы;

12.2. порядок выполнения деятельности по преобразованию входов в выходы;

12.3. устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя;

12.4. преобразование объекта труда, добавляющего его ценность;

12.5. деятельность владельца процесса по анализу данных о процессе и принятию управленческих решений;

12.6. нет правильного ответа;

13. Основой законодательной базы по управлению качеством является закон:

13.1. «О защите прав потребителей»;

13.2. «Об основах технического регулирования в Российской Федерации»;

13.3. «О защите юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»;

13.4. «О стандартизации»;

13.5. «О сертификации продукции и услуг»;

14. Техническое регулирование представляет собой:

14.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;

14.2. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
14.3. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;

15. Технический регламент является:
15.1. нормативным согласованным документом, обобщающим достижения и опыт, приносящие оптимальную пользу обществу;
15.2. федеральным законом, постановлением Правительства РФ, указом Президента РФ, устанавливающим обязательные для применения и соблюдения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, процессам и методам производства, эксплуатации и утилизации), а также устанавливающий в случае необходимости процедуры оценки соответствия обязательным требованиям;
15.3. документом, изданным по правилам системы сертификации, сообщающим, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция (процесс) соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу;

16. Технические регламенты принимаются в целях:
16.1. улучшения благосостояния потребителей;
16.2. предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей;
16.3. обеспечения защиты жизни, здоровья физических лиц, имущества физических и юридических лиц, государственного или муниципального имущества, а также охраны окружающей среды;
16.4. охраны окружающей среды, жизни и здоровья;
16.5. защиты имущества физических и юридических лиц;

17. Органом по техническому регулированию со стороны государства является:
17.1. Министерство промышленности и энергетики;
17.2. Государственная Дума;
17.3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
17.4. Правительство РФ;
17.5. Государственные органы по сертификации;

18. Стандартизация – это
18.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
18.2. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
18.3. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;

19. Стандарт – это
19.1. нормативный согласованный документ, обобщающий достижения и опыт, приносящие оптимальную пользу обществу;
19.2. федеральный закон, постановление Правительства РФ, указ Президента РФ, устанавливающий обязательные для применения и соблюдения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, процессам и методам производства, эксплуатации и утилизации), а также устанавливающий в случае необходимости процедуры оценки соответствия обязательным требованиям;
19.3. документ, изданный по правилам системы сертификации, сообщающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция (процесс) соответствует конкретному нормативному документу;

20. Объектами стандартизации являются:
20.1. Продукция;
20.2. Система менеджмента качества;

20.3. Процессы, имеющие перспективу много кратного воспроизведения и использования;
20.4. Услуги организации;

21. Современная стандартизация базируется на принципах;
21.1. Системности;
21.2. Комплексности;
21.3. Повторяемости;
21.4. Совместимости;
21.5. Вариантности;
21.6. Сопряженности;
21.7. Взаимозаменяемости.

22. К документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, относятся:
22.1. Национальные стандарты;
22.2. Правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; ;
22.3. Международные стандарты;
22.4. Применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
22.5. Стандарты МЭК;
22.6. Стандарты организаций.

23. Сертификация – это
23.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
23.2. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
23.3. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;

24. Сертификат соответствия – это
24.1. нормативный согласованный документ, обобщающий достижения и опыт, приносящие оптимальную пользу обществу;
24.2. федеральный закон, постановление Правительства РФ, указ Президента РФ, устанавливающий обязательные для применения и соблюдения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, процессам и методам производства, эксплуатации и утилизации), а также устанавливающий в случае необходимости процедуры оценки соответствия обязательным требованиям;
24.3. документ, изданный по правилам системы сертификации, сообщающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция (процесс) соответствует конкретному нормативному документу;

25. Сертификация бывает:
25.1. Добровольная;
25.2. Принудительная;
25.3. Обязательная;
25.4. Неизбежная;
25.5. Надлежащая;

26. Объектами сертификации являются:
26.1. Продукция;
26.2. Товар;
26.3. Процесс;
26.4. Процедура;
26.5. Система;

27. Формы подтверждения соответствия:
27.1. декларирование соответствия;
27.2. аттестация; сертификация;
27.3. аккредитация;
27.4. лицензирование.

28. Аккредитация – это
    28.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
    28.2. процедура, посредством которой специальный орган официально признает компетентность лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;
    28.3. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
    28.4. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;
29. Система менеджмента качества – это
    29.1. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для управления качеством;
    29.2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
    29.3. система для разработки политики и целей в области качества;
    29.4. подразделение в организации, осуществляющее контроль качества продукции;
    29.5. система по достижению целей в области качества;
30. Основные этапы жизненного цикла продукции:
    30.1. маркетинг, поиск и изучение рынка;
    30.2. анкетирование и проведение фокус-групп;
    30.3. проектирование и разработка продукции;
    30.4. планирование и разработка процессов производства;
    30.5. стратегическое, тактическое и оперативное планирование;
    30.6. снабжение;
    30.7. производство продукции;
    30.8. контроль, проведение испытаний и обследований;
    30.9. упаковка и хранение;
    30.10. логистика; продажа и доставка;
    30.11. монтаж и эксплуатация;
    30.12. управление персоналом;
    30.13. техническая помощь в обслуживании;
    30.14. послепродажное обслуживание;
    30.15. гарантийное обслуживание;
    30.16. утилизация или переработка в конце цикла;
31. Уровни документации системы менеджмента качества включают:
    31.1. руководство по качеству;
    31.2. планы подразделений;
    31.3. процедуры и ответственность подразделений;
    31.4. список сотрудников;
    31.5. рабочие инструкции;
    31.6. документация организации;
    31.7. бланки статистического контроля и рабочие отчеты;
32. Политика в области качества определяет
    32.1. права и обязанности организации перед государством;
    32.2. стратегические цели в области качества;
    32.3. права сотрудников организации в системе менеджмента качества;
    32.4. задачи в области качества;
    32.5. налоговые обязательства организации;
    32.6. принципы деятельности организации;
33. Процедура процесса может быть документирована с помощью
    33.1. Таблицы;
    33.2. Графика;
    33.3. Алгоритма;

33.4. Текста;
33.5. Схемы.

34. . Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:
34.1. каждые 3 года
34.2. по результатам полугодия
34.3. по результатам года;

35. 18. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится
35.1. руководителями структурных подразделений;
35.2. ответственным за СМК от руководства;
35.3. советом по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда;

36. Мониторинг –
36.1. Система постоянного наблюдения за явлениями и процессами, проходящими в окружающей среде и обществе, результаты которого служат для обоснования управленческих решений по обеспечению безопасности людей и объектов экономики;
36.2. Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия;
36.3. Непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров объекта, в сравнении с заданными критериями.

37. Измерение –
37.1. Процесс определения величины;
37.2. Оценивание величины опытным путем;
37.3. Совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине, принятой всеми участниками за единицу, хранящуюся в техническом средстве (средстве измерений).

38. Процесс измерения –
38.1. Совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине.
38.2. Процесс, заключающийся в определении количественных значений тех или иных свойств, сторон изучаемого объекта, явления с помощью специальных технических устройств;
38.3. Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.

39. К национальным моделям в области качества относятся:
39.1. Модель Премии Правительства в области качества;
39.2. Модель Тито Конти;
39.3. Модель «100 лучших товаров России»
39.4. Модель японской премии им.Деминга;
39.5. Модель американской премии им. Болдриджа;
39.6. Бенчмаркинг;
39.7. Отчет об устойчивом развитии.
39.8. Призма эффективности;
39.9. Система сбалансированных показателей.

40. Система менеджмента качества – это ...:
40.1. Механизм управления качеством;
40.2. Управление качеством на всех этапах жизненного цикла: проектирования, производства, обращения, потребления, утилизации;
40.3. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
40.4. совокупность организационной структуры, ресурсов, методик, процессов, направленных на непрерывное совершенствование качества.

41. Что означает цикл PDCA? *
41.1. Планируйте – Делайте – Проверяйте – Действуйте;
41.2. Планируйте – Действуйте – Проверяйте – Делайте;
41.3. Планируйте – Проверяйте – Действуйте – Делайте;

42. Организация –
42.1. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей;
42.2. Целенаправленное объединение людей, ресурсов для выполнения определенных целей и задач;

42.3. Лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей;

43. Среда организации –

43.1. Сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей;

43.2. Это совокупность различных факторов, оказывающих определенное влияние на деятельность и развитие организации;

43.3. Это набор функций, факторов, процессов, входов и выходов, а также условия и ограничения, связанные с повседневной работой.

44. Заинтересованная сторона, стейкхолдер –

44.1. Лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних;

44.2. Это группы физических или юридических лиц, которые обладают определенными ожиданиями в отношении результатов и деятельности конкретной организации;

44.3. Любой индивид или группа, непосредственно заинтересованные в поддержании непрерывной и прибыльной деятельности организации.

45. Потребитель –

45.1. Лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

45.2. Тот, кто приобретает и ис-пользует товары и/или заказывает услуги для лич-ных, общественных или иных нужд, не связанных с извлечением прибыли;

45.3. Лицо или организация, потребляющие продукты чьего-либо производства.

46. Поставщик, провайдер –

46.1. Юридическое или физическое лицо, поставляющее товары или услуги заказчикам;

46.2. Организация, предоставляющая продукцию или услугу;

46.3. Организация, осуществляющая деятельность по реализации приобретенного товара другим организациям.

47. Внешний поставщик, внешний –

47.1. Поставщик, не являющийся частью организации;

47.2. Субъект, находящийся вне организации и предоставляющий ресурсы, необходимые для выполнения процесса;

47.3. Поставщики, не являющиеся дочерними обществами и организациями.

48. Провайдер процесса урегулирования спорных вопросов (ПУСВ-провайдер (DRP-provider)) –

48.1. Лицо или организация, организующая и выполняющая процесс урегулирования спорных вопросов вне организации, управляющая им;

48.2. Организация, организующая и выполняющая процесс урегулирования спорных вопросов.

48.3. Лицо, выполняющее процесс урегулирования спорных вопросов в организации.

49. Несоответствие –

49.1.1. Невыполнение требования;

49.1.2. Преднамеренное или непреднамеренное несовершение действий;

49.1.3. Невыполнение установленного требования.

50. Дефект –

50.1.1. Локальное нарушение;

50.1.2. Несоответствие, связанное с предназначенным или установленным использованием;

50.1.3. Невыполнение заданного или ожидаемого требования.

51. Квалиметрия – это

51.1. система методов и инструментов статистического учета и анализа качества продукции, обеспечивающая ее полный контроль в производственном процессе;

51.2. наука, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов для обоснования решений в управлении качеством и смежных с ним видах управленческой деятельности;

51.3. наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности;

51.4. статистические инструменты управления качеством;

52. Классы показателей качества включают показатели:

52.1. Назначения;

52.2. Надежности;
52.3. Результативности;
52.4. Технологичности;
52.5. Эргономические показатели;
52.6. Экономичности;
52.7. Эффективности;
52.8. Эстетические;
52.9. Культурно-этнические;
52.10. Стандартизации и унификации;
52.11. Патентно-правовые;
52.12. Экологические;
52.13. Социальной ответственности;
52.14. Безопасности;
52.15. Транспортабельности;

53. Показатели качества бывают:
53.1. Единичные;
53.2. Многомерные;
53.3. Комплексные;
53.4. Системные;
53.5. Интегрированные;

54. Несоответствие –
54.1. Невыполнение требования;
54.2. Преднамеренное или непреднамеренное несовершение действий;
54.3. Невыполнение установленного требования.

55. Дефект –
55.1. Локальное нарушение;
55.2. Несоответствие, связанное с предназначенным или установленным использованием;
55.3. Невыполнение заданного или ожидаемого требования.

56. Соответствие –
56.1. Выполнение требования;
56.2. Соответствие исполнения заданию;
56.3. Выполнение установленного требования.

57. Возможность –
57.1. Способность объекта получить выход, который будет соответствовать требованиям к этому выходу;
57.2. Совокупность условий, позволяющих сделать, осуществить, добиться чего-либо;
57.3. Способность объекта получить выход.

58. Прослеживаемость –
58.1. Комплекс технических средств, управленческих мероприятий (действий), направленных на содействие предприятию в организации его деятельности и позволяющих, при необходимости, определить время производства, качество, местоположение продукта и/или его компонентов;
58.2. Возможность проследить историю, применение или местонахождение объекта;
58.3. Способность проследить предысторию, использование или местонахождение объекта с помощью идентификации.

59. Надежность –
59.1. Способность функционировать, как и когда необходимо;
59.2. Свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров;
59.3. Способность функционировать и сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров.

60. Инновация –
60.1. Новый или измененный объект, создающий или перераспределяющий ценность;
60.2. Конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам;

60.3. Конечный результат инновационной деятельности, создающий или перераспределяющий ценность.

61. К основным методам определения качества услуги относятся:
    61.1. Измерительный;
    61.2. Регистрационный;
    61.3. Превентивный;
    61.4. Органолептический;
    61.5. Расчетный;
    61.6. Статистический;
    61.7. Традиционный;
    61.8. Экономический;
    61.9. Экспертный;
    61.10. Трансформационный;
    61.11. Социологический.
62. К основным классам статистических методов управления качеством относятся:
    62.1. статистические методы оценки качества продукции (квалиметрия);
    62.2. статистический анализ качества измерений;
    62.3. технический контроль качества продукции и процессов;
    62.4. статистический контроль качества продукции, процесса, системы;
    62.5. статистический анализ точности и стабильности процесса;
    62.6. статистическое регулирование процесса;
    62.7. статистическое моделирование процессов и систем управления;
63. Технический контроль качества – это
    63.1. нахождение значения физической величины опытным путем с помощью специальных технических средств;
    63.2. проверка соответствия продукции или процесса установленным требованиям;
    63.3. система методов и инструментов статистического учета и анализа качества продукции, обеспечивающая ее полный контроль в производственном процессе;
64. Метрологическое подтверждение пригодности –
    64.1. Совокупность операций, проводимых для обеспечения соответствия измерительного оборудования;
    64.2. Совокупность операций, необходимых для обеспечения соответствия измерительного оборудования установленным требованиям;
    64.3. Совокупность операций, проводимых с целью обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям к его предполагаемому использованию.
65. Система менеджмента измерений –
    65.1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и управления процессами измерения;
    65.2. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения и непрерывного контроля над процессами измерений;
    65.3. Совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих элементов, необходимых для обеспечения соответствия процессов измерений метрологическим требованиям и нормам и управления ими.
66. К семи инструментам качества относятся:
    66.1. анализ Парето;
    66.2. тренды;
    66.3. графики;
    66.4. причинно-следственная диаграмма;
    66.5. кумулятивные кривые;
    66.6. контрольные листки;
    66.7. индексы;
    66.8. контрольные карты;
    66.9. гистограммы;
    66.10. оценка возможностей процесса;
    66.11. диаграммы рассеивания;
67. Результаты деятельности –

67.1. Измеримый итог;
67.2. То, что получается в итоге деятельности;
67.3. Итог деятельности, работы, занятия.

68. Риск –
68.1. Влияние неопределенности;
68.2. Неопределённое событие или условие, которое в случае возникновения имеет позитивное или негативное воздействие на репутацию компании, приводит к приобретениям или потерям в денежном выражении;
68.3. Степень опасности для успешного осуществления проекта.

69. Эффективность –
69.1. Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
69.2. Способность производить определенный эффект, действенность;
69.3. Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

70. Результативность –
70.1. Отношение фактического результата к плановому;
70.2. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
70.3. Степень реализации запланированной деятельности

71. Данные –
71.1. Зарегистрированная информация;
71.2. Совокупность сведений, которые зафиксированы на каком-либо носителе.
71.3. Факты об объекте.

72. Информация –
72.1. Сведения независимо от формы их представления;
72.2. Значимые данные;
72.3. Любые сведения, принимаемые и передаваемые, сохраняемые различными источниками

73. Объективное свидетельство –
73.1. Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо;
73.2. Информация, правильность которой может быть доказана на основании фактов, полученных путем наблюдения, измерения, испытания или другими способами;
73.3. Данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо.

74. QFD (развертывание функций качества):
74.1. позволяет в процессе проектирования изделия преобразовывать требования потребителя в технические требования к продукции, процессам, оборудованию;
74.2. позволяет уменьшить риск появления дефектов и выработать мероприятия по исправлению до того, как эти дефекты появятся;
74.3. проводится для уже выпускаемой продукции или существующих процессов. При этом определяют функции элементов технического объекта или системы и проводят оценку затрат на реализацию этих функций. Определение зоны рассогласования дает направление корректировки и совершенствования продукции и процессов;
74.4. использует эвристические приемы, ТРИЗ, АРИЗ. Анализируются физические принципы действия для функций технического объекта (ТО), определяются технические и физические противоречия для функций ТО при попытке удовлетворить нескольким требованиям потребителей, определяются приемы разрешения противоречий и совершенствования ТО;

75. FMEA – анализ:
75.1. позволяет в процессе проектирования изделия преобразовывать требования потребителя в технические требования к продукции, процессам, оборудованию;
75.2. позволяет уменьшить риск появления дефектов и выработать мероприятия по исправлению до того, как эти дефекты появятся;
75.3. проводится для уже выпускаемой продукции или существующих процессов. При этом определяют функции элементов технического объекта или системы и проводят оценку затрат на реализацию этих функций. Определение зоны рассогласования дает направление корректировки и совершенствования продукции и процессов;
75.4. использует эвристические приемы, ТРИЗ, АРИЗ. Анализируются физические принципы действия для функций технического объекта (ТО), определяются технические и физические

противоречия для функций ТО при попытке удовлетворить нескольким требованиям потребителей, определяются приемы разрешения противоречий и совершенствования ТО;

76. Затраты на качество – это
    76.1. затраты на предотвращение самой возможности возникновения дефектов;
    76.2. затраты на определение и подтверждение достигнутого уровня качества;
    76.3. затраты, которые необходимо понести для обеспечения удовлетворенности потребителя продукцией;
    76.4. затраты, понесенные внутри организации (до продажи потребителю), когда запланированный уровень качества достигнут;
    76.5. затраты, понесенные вне организации (после продажи потребителю), когда запланированный уровень качества не достигнут;
77. Затраты на качество на основе смешанного подхода подразделяются на
    77.1. затраты на соответствие и затраты на несоответствие;
    77.2. затраты на обеспечение качества (затраты на контроль, затраты на предупредительные мероприятия) и затраты, связанные неудовлетворительным качеством (затраты на внутренние потери и затраты на внешние потери);
    77.3. затраты на контроль, затраты на предупредительные мероприятия, затраты на внутренние потери и затраты на внешние потери.
78. Документ –
    78.1. Информация и носитель, на котором эта информация представлена;
    78.2. Автоматизированная система, результатом функционирования которой является представление выходной информации для последующего использования;
    78.3. Взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации для достижения цели управления.
79. Документированная информация –
    79.1. Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит;
    79.2. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
    79.3. Узаконенные данные.
80. Спецификация –
    80.1. Документ, который точно, полностью и в поддающейся проверке форме определяет требования, устройство, поведение или другие особенности системы, компонента, продукта, результата или услуги, а также процедуры, способные определить, были ли выполнены эти условия;
    80.2. Инструкция по выполнению работы;
    80.3. Документ, устанавливающий требования.
81. Руководство по качеству –
    81.1. Спецификация на систему менеджмента качества организации;
    81.2. Документ, описывающий систему менеджмента качества предприятия;
    81.3. Документ, описывающий систему управления качеством в данной организации.
82. План качества –
    82.1. Спецификация, определяющая какие процедуры и соответствующие ресурсы, когда и кем должны применяться в отношении конкретного объекта;
    82.2. Документ, точно определяющий, какие процессы, процедуры и соответствующие ресурсы к какому объекту и в какие сроки должны быть применены для обеспечения соответствия требованиям проекта, продукции, процесса или контракта;
    82.3. Документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.
83. Запись –
    83.1. Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
    83.2. Документ, содержащий достигнутые результаты;
    83.3. Документ, содержащий свидетельства осуществленной деятельности;
84. Верификация –
    84.1. Подтверждение соответствия конечного продукта предопределённым эталонным требованиям;

84.2. Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены;
84.3. Подтверждение правильности какого-либо действия, предмета или события после проверки.

85. Валидация –
85.1. Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;
85.2. Доказательство того, что требования конкретного пользователя, продукта, услуги или системы удовлетворены;
85.3. Проверка продукта, процесса или системы на соответствие требованиям клиента.

86. Обратная связь –
86.1. Процесс, приводящий к тому, что результат функционирования какой-либо системы влияет на параметры, от которых зависит функционирование этой системы;
86.2. Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработки претензий;
86.3. Воздействие результатов функционирования какой-либо системы (объекта) на характер этого функционирования.

87. Удовлетворенность потребителя –
87.1. Восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий;
87.2. Соответствие ожиданий клиента реальным свойствам продукции;
87.3. Способность товара или услуги максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых товар (услуга) приобретаются, а также способность компании, производящей товар или предоставляющей услугу, максимально удовлетворить потребности потребителя в товаре или услуге.

88. Претензия –
88.1. Выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом правления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение;
88.2. Выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, где явно или неявно ожидается ответ или решение;
88.3. Выражение организации неудовлетворенности процессом правления претензиями в ситуациях, где ожидается ответ или решение.

89. Обслуживание потребителя –
89.1. Взаимодействие организации с потребителем;
89.2. Взаимодействие организации с потребителем продукции или услуги;
89.3. Взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги.

90. Правила достижения удовлетворенности потребителя –
90.1. Обещания, направленные на повышение удовлетворенности потребителя, и соответствующие меры их обеспечения;
90.2. Обещания, данные потребителю организацией относительно ее поведения, направленного на повышение удовлетворенности потребителя, и соответствующие меры их обеспечения;
90.3. Обещания, данные потребителю организацией относительно ее поведения, направленного на повышение удовлетворенности потребителя.

91. Спорный вопрос –
91.1. Несогласие с претензией, переданное ПУСВ-провайдеру;
91.2. Несогласие, возникшее из жалобы, переданной агенту;
91.3. Утверждение, по поводу которого возможен спор.

92. Характеристика –
92.1. Совокупность отличительных свойств кого-либо или чего-либо;
92.2. Официальный документ, содержащий оценку деловых и личных качеств;
92.3. Отличительное свойство.

93. Характеристика качества –
93.1. Присущая объекту характеристика, относящаяся к требованию;
93.2. Присущая продукции, процессу или системе характеристика, относящаяся к требованию;
93.3. Присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования.

94. Человеческий фактор –

94.1. Характеристика, присущая лицу, которое имеет влияние на рассматриваемый объект;
94.2. Возможность принятия человеком ошибочных или алогичных решений в конкретных ситуациях;
94.3. Характеристики человека, его возможности и ограничения, определяемые в конкретных условиях его деятельности.

95. Компетентность –
95.1. Наличие знаний, опыта и навыков, нужных для эффективной деятельности в заданной предметной области;
95.2. Уровень качества выполнения той или иной задачи;
95.3. Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

96. Метрологическая характеристика –
96.1. Характеристика, которая может повлиять на результаты измерения;
96.2. Характеристики средств измерений, определяющие возможность практического получения результатов измерений (их величины и погрешности);
96.3. Характеристики свойств средства измерений, влияющие на результат измерений.

97. Определение –
97.1. Действия по установлению одной или более характеристик и величин этих характеристик;
97.2. Действия по установлению одной или более характеристик;
97.3. Действия по установлению величин характеристик;

98. Анализ –
98.1. Метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования;
98.2. Определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей;
98.3. Определение результативности объекта для достижения установленных целей.

99. Мониторинг –
99.1. Система постоянного наблюдения за явлениями и процессами, проходящими в окружающей среде и обществе, результаты которого служат для обоснования управленческих решений по обеспечению безопасности людей и объектов экономики;
99.2. Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия;
99.3. Непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров объекта, в сравнении с заданными критериями.

100. Процесс измерения –
100.1. Совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине.
100.2. Процесс, заключающийся в определении количественных значений тех или иных свойств, сторон изучаемого объекта, явления с помощью специальных технических устройств;
100.3. Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.

Критерии оценивания

Максимальный балл – 50.

За каждый правильный ответ на тестовое задание выставляется 0,5 балла.

Кейсы

Кейс 1. Стандарты на продукцию или услугу. Привести перечень и дать характеристику группы стандартов для выбранного вида продукции или услуг.

Кейс 2. Дать краткое описание основного документа СМК – Руководства по качеству, привести перечень документов СМК организации, осуществляющей выпуск выбранной продукции или услуги.

Дать описание организационной структуры службы качества организации. Привести примеры:

- Положения о подразделении по качеству;
- Должностной инструкции Руководителя подразделения по качеству;
- Должностной инструкции работника подразделения по качеству.

Кейс 3. Построение реестра рисков. Построить реестр рисков при производстве продукции или оказании услуги. Провести оценку рисков по стандартам. Определить наиболее значимые риски. Предложить мероприятия по управлению рисками.

Кейс 4. Процессная модель предприятия или организации. Построить в виде графической схемы процессную модель предприятия или организации, которая включает три группы процессов:

1. основные (или бизнес-процессы);
2. процессы управления;
3. обеспечивающие (вспомогательные, поддерживающие) процессы.

Кейс 5. Графическая схема процесса предприятия или организации. Построить в виде графической схемы модель процесса предприятия или организации, которая включает: Основные действия (не менее 12); Точки контроля (не менее 3); Входы и выходы процесса. Дать описание к графической схеме процесса предприятия или организации в частях: 1. вход; 2. выход; 3. действие; 4. показатель результативности; 5. время осуществления.

Кейс 6. Провести самооценку деятельности организации и предложить план изменений по одной из моделей (Кейс 1. ГОСТ Р ИСО 19011, ГОСТ Р 55268, ГОСТ Р 54138-2010, ГОСТ Р ИСО 9004-2010).

Критерии оценивания

Правильно выполненный кейс оценивается максимально в 25 баллов.

Студент получает максимум 50 баллов, если выполняет 2 кейса (2 кейса по 25 баллов).

21-25 баллов - свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, организует связь теории с практикой.

16-20 баллов - студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

11-15 баллов - студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания, не может доказательно обосновать свои суждения

0-10 баллов - в ответе проявляется незнание основного материала программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

Темы курсовых работ

1. TQM. Реализация принципа «Ориентация на потребителя»;
2. TQM. Реализация принципа «Лидерство»;
3. TQM. Реализация принципа «Взаимодействие персонала»;
4. TQM. Реализация принципа «Процессный подход»;
5. TQM. Реализация принципа «Улучшение»;
6. TQM. Реализация принципа «Принятие решений, основанных на свидетельствах»;
7. TQM. Реализация принципа «Менеджмент взаимоотношений»;
8. Процессный подход. Карта процессов;
9. Процессный подход. Методы документирования процесса;
10. Процессный подход. Статистическое управление процессами (SPCC);
11. Процессный подход. Методы оценки результативности процесса
12. Процессный подход. Методы оценки эффективности процесса;
13. Процессный подход. Методы улучшения процесса;
14. Реинжиниринг бизнес-процессов;
15. Методы контроля технологического процесса;
16. Контрольные карты по количественному признаку;
17. Контрольные карты по качественному признаку;
18. Контрольные карты. Оценка возможностей процесса;
19. Методы оценки удовлетворенности потребителя;
20. Структурирование функций качества;
21. Анализ видов и последствий отказов;
22. Семь простых инструментов качества.
23. Семь новых инструментов качества;
24. Функция потерь Тагути;
25. Кружки качества;
26. 5S (упорядочение);

27. Непрерывное улучшение (кайдзен);
28. Защита от ошибок (пока-йока);
29. Пять почему;
30. 20 ключей к совершенствованию бизнеса;
31. Система «Канбан»;
32. Система «Точно в срок»;
33. Бенчмаркинг;
34. Методы измерения и анализа затрат на качество;
35. Система сбалансированных показателей (ССП);
36. Система ключевых показателей результативности (KPI);
37. Бережливое производство (Lean Production);
38. Система производительного обслуживания оборудования (TPM);
39. Модель обеспечения качества услуг.
40. Системы менеджмента непрерывности бизнеса;
41. Система экологического менеджмента;
42. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья
43. Система управления рисками;
44. Система управления социальной ответственностью организации;
45. Система управления знаниями;
46. Система управления персоналом;
47. Система управления устойчивым развитием организации (GRI);
48. Самооценка. Модель EFQM.
49. Самооценка. Модель национальной премии Правительства РФ в области качества.
50. Самооценка. Модель премии в области качества «Донское качество».

Курсовая работа выполняется на примере выбранного обучающимся предприятия или организации.

Критерии оценивания:

«отлично» (84-100 баллов)	Курсовая работа соответствует всем методическим требованиям и своевременно сдана на проверку научному руководителю. Работа выполнена на конкретном примере с использованием актуального фактологического материала. Присутствует творческий подход. Литературные источники включают не только учебники, но и периодические издания. На защите студент показал полное владение материалом по теме курсовой работы.
«хорошо» (67-83 баллов)	Курсовая работа выполнена согласно всем методическим требованиям. Литературные источники носят ограниченный характер. Допускаются погрешности в оформлении, не влияющие на раскрытие темы курсовой работы. При защите студент показал хорошее владение материалом курсовой работы.
«удовлетворительно» (50-66 баллов)	Тема курсовой работы раскрыта не в полном объеме. Некорректно представлена структура курсовой работы. Отсутствует творческий подход. Литературные источники носят ограниченный характер. Ссылки отсутствуют. На проверку курсовая работа сдана с опозданием. При защите студент частично владеет материалом по теме курсовой работы.
«неудовлетворительно» (0-49 баллов)	Курсовая работа не выполнена и не представлена на проверку научному руководителю. Тема курсовой работы не раскрыта. Работа выполнена без соблюдения требований методических указаний кафедры по содержанию и оформлению.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, курсовой работы.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в устном виде. Количество вопросов в задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Курсовая работа выполняется в течение семестра. При оценке курсовой работы учитываются: актуальность работы; глубина раскрытия темы; оригинальность и аргументированность выводов, их значение; качество работы (включая библиографию). Результаты заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические и методологические основы управления качеством, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки применения основных положений, средств и методов управления качеством в комплексе.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– изучить конспекты лекций;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях, практических и лабораторных занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.