Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 03.06.2025 11:48:17
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/Московский Политех/

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
_____ А.В. Назаренко
«20» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Методы комплексной оценки систем управления качеством»

Направление подготовки
27.04.02 «Управление качеством»

Образовательная программа
«Управление бизнес-системами»

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная

Москва, 2025

Разработчик(и):

К.э.н, доцент кафедры «Менеджмент»  /С.В. Болотников/

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Менеджмент»,

к.э.н.,доцент  /Е.Э. Аленина

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине....3
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы....4
3. Структура и содержание дисциплины....4
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость....4
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины....5
   - 3.3. Содержание дисциплины....6
   - 3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий....6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение....6
   - 4.1. Основная литература....7
   - 4.2. Дополнительная литература....7
   - 4.3. Электронные образовательные ресурсы....7
5. Материально-техническое обеспечение....7
6. Методические рекомендации....7
   - 6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения....7
   - 6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....8
7. Фонд оценочных средств....8
   - 7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения....8
   - 7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения....10
   - 7.3. Оценочные средства....10

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Основная цель освоения дисциплины «Методы комплексной оценки систем управления качеством» заключается в приобретении студентами знаний и навыков применения средств и методов оценки систем управления качеством. Данная дисциплина предусматривает изучение студентами ряда нормативных документов в области управления качеством.

К основным задачам освоения дисциплины «Методы комплексной оценки систем управления качеством» следует отнести:

- изучение принципов научного управления качеством; положений TQM; модели СМК по стандартам ИСО серии 9000; структуры и требований стандартов ИСО 9000; принципов сертификации продукции и СМК; инструментов и принципов проведения аудита СМК; методов планирования, управления и совершенствования качества;
- формирование умения разрабатывать процессные модели СМК; планировать деятельность по совершенствованию управления качеством
- формирование навыков проведения анализа СМК, выявления и управления несоответствиями, установить их причину, разработать корректирующие мероприятия
- формирование навыков разработки документации СМК; навыков проведения стратегического анализа систем менеджмента на предприятии и выявления направлений их совершенствования в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000; распределения распределение ответственности, обязанностей и полномочий в СМК.

Обучение по дисциплине «Методы комплексной оценки систем управления качеством» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
ПК-1 Способен осуществлять разработку, внедрение и контроль системы управления качеством продукции в организации	ИПК-1.1. Знает средства и методы улучшение качества; виды и этапы аудитов качества, документация аудита; методы проведения корректирующих и превентивных мероприятий; основы проектирования и внедрения интегрированных систем менеджмента; ключевые аспекты концепции lean-менеджмента; базовые положения теории lean-менеджмента. ИПК-1.2. Умеет участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества; осуществлять проектирование и внедрение интегрированных систем менеджмента; определять оптимальный перечень методов и инструментов lean-менеджмента, координировать их реализацию на уровне фирмы; ставить и решать задачи методами и инструментами lean-менеджмента; применять методы и инструменты lean-менеджмента. ИПК-1.3. Владеет навыками и технологиями проектирования и внедрения интегрированных систем менеджмента; навыками использования методов lean-менеджмента; навыками применения способов распределения и выравнивания ресурсов предприятия; навыками разработки мероприятий и предложений по улучшению и совершенствованию деятельности организации в области управления качеством.
ПК-2 Способен осуществлять концептуальное, функциональное и логическое проектирование	ИПК-2.1. Знает методы управления несоответствиями; корректирующие и предупреждающие мероприятия для сложных бизнес-систем, правовые основы сертификации систем среднего и крупного масштаба и сложности; специальные методы управления качеством сложных объектов; основы и принципы менеджмента знаний и менеджмента изменений.

систем	ИПК-2.2. Умеет проектировать, разрабатывать рекомендации и решения по совершенствованию действующей системы управления качеством; логически проектировать критерии эффективности и результативности системы управления качеством и её отдельных процессов. ИПК-2.3. Владеет навыками анализа масштабных и сложных систем менеджмента качества; навыками проведения стратегического анализа для разработки стратегических направлений развития в области качества; навыками функционального проектирования систем управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина к числу элективных дисциплин части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Методы комплексной оценки систем управления качеством» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

- Управление жизненным циклом бизнес-систем
- Инструменты и алгоритмы менеджмента качества в организации
- Менеджмент профессиональной траектории специалиста по качеству

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(е) единиц(ы) (72 часа).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

(по формам обучения)

3.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			2	
1	**Аудиторные занятия**	**28**	28	
	В том числе:			
1.1	Лекции	10	10	
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18	
2	**Самостоятельная работа**	**44**	44	
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет**	Зачет	
	Итого	**72**	72	

3.2 Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.1	Тема 1 Система менеджмента качества и ее функции	14	2	4			8
1.2	Тема 2 Задачи, объекты, методы и организация контроля качества	14	2	4			8
1.3	Тема 3 Контроль точности и стабильности технологических процессов	14	2	4			8
1.4	Тема 4 Оценка результативности системы менеджмента качества	14	2	4			8
1.5	Тема 5 Оценка удовлетворенности потребителей	16	2	2			12
	Итого	**72**	**10**	**18**			**44**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Система менеджмента качества и ее функции

Система менеджмента качества и ее функции. Взаимодействие с внешней средой. Политика и цели предприятия в области качества. Планирование качества. Организация работ по качеству. Обучение и мотивация сотрудников. Информация о качестве. Разработка мероприятий по улучшению качества. Реализация мероприятий.

Тема 2 Задачи, объекты, методы и организация контроля качества

Эффективность системы менеджмента качества. Эффективность системы службы контроля качества. Основные задачи службы контроля качества. Построение систем контроля качества. Средство контроля. Классификация средств контроля. Способы решения задач службы контроля качества. Испытания промышленной продукции. Диапазон современных задач в области испытаний продукции. Сертификация продукции.

Тема 3 Контроль точности и стабильности технологических процессов

Точность технологического процесса. Стабильность (устойчивость, надежность) технологического процесса. Задачи контроля точности и стабильности технологического процесса. Основные показатели точности технологической системы. Нестабильность технологического процесса. Основные показатели стабильности технологического процесса. Управление несоответствующей продукцией. Классификация НП и несоответствий. Порядок проведения работ с НП. Сбор и анализ данных о НП и несоответствиях.

Тема 4 Оценка результативности системы менеджмента качества

Характеристики основных процессов машиностроительного предприятия при оценке результативности СМК. Уровни оценку результативности системы менеджмента качества. Оценка результативности системы менеджмента качества. Виды работ по оценке результативности системы менеджмента качества. Методика экспертной балльной оценки

результативности СМК. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК.

Тема 5 Оценка удовлетворенности потребителей

Роль, задачи и методы оценки удовлетворенности потребителей. Оценка значимости составляющих работы организации. Источники информации об удовлетворенности потребителей, методы ее сбора. Обработка и анализ информации об удовлетворенности потребителей.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1 Система менеджмента качества и ее функции	Семинарское занятие 1
Тема 2 Задачи, объекты, методы и организация контроля качества	Семинарское занятие 2
Тема 3 Контроль точности и стабильности технологических процессов	Семинарское занятие 3
Тема 4 Оценка результативности системы менеджмента качества	Семинарское занятие 4
Тема 5 Оценка удовлетворенности потребителей	Семинарское занятие 5

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Основная литература

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

4.2 Дополнительная литература

1. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/471203

4.3 Электронные образовательные ресурсы

При изучении разделов дисциплины предусмотрено использование ЭОРа «Методы комплексной оценки систем управления качеством» https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9584

5. Материально-техническое обеспечение

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызывала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся

рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Показатель уровня сформированности компетенций

Методы комплексной оценки систем управления качеством				
ФГОС ВО **27.04.02 «Управление качеством»** **ОП «Управление бизнес-системами»**				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:				
КОМПЕТЕНЦИИ	**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ПК-1 Способен осуществлять разработку, внедрение и контроль системы управления качеством продукции в организации	ИПК-1.1. Знает средства и методы улучшение качества; виды и этапы аудитов качества, документация аудита; методы проведения корректирующих и превентивных мероприятий; основы проектирования и внедрения интегрированных систем менеджмента; ключевые аспекты концепции lean-менеджмента; базовые положения теории lean-менеджмента. ИПК-1.2. Умеет участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий,	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, З	**Базовый уровень** - владеет навыками анализа ситуаций и проведения оценки устойчивости финансового положения предприятия; - владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска. **Повышенный уровень** -владеет навыками анализа ситуаций и проведения оценки устойчивости финансового положения предприятия; - владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска.

	направленных на улучшение качества; осуществлять проектирование и внедрение интегрированных систем менеджмента; определять оптимальный перечень методов и инструментов lean-менеджмента, координировать их реализацию на уровне фирмы; ставить и решать задачи методами и инструментами lean-менеджмента; применять методы и инструменты lean-менеджмента. ИПК-1.3. Владеет навыками и технологиями проектирования и внедрения интегрированных систем менеджмента; навыками использования методов lean-менеджмента; навыками применения способов распределения и выравнивания ресурсов предприятия; навыками разработки мероприятий и предложений по улучшению и совершенствованию деятельности организации в области управления качеством.			Обучающийся способен применять данные навыки в нестандартных ситуациях. (выработка эффективной финансовой политики с учетом различных факторов)
ПК-2 Способен осуществлять концептуальное, функциональное и логическое проектирование систем	ИПК-2.1. Знает методы управления несоответствиями; корректирующие и предупреждающие мероприятия для сложных бизнес-систем, правовые основы сертификации систем среднего и крупного масштаба и сложности; специальные методы управления качеством сложных объектов; основы и принципы менеджмента знаний и менеджмента изменений. ИПК-2.2. Умеет проектировать, разрабатывать рекомендации и решения по совершенствованию действующей системы управления качеством; логически проектировать	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, З	**Базовый уровень** - владеет навыками анализа ситуаций и проведения оценки устойчивости финансового положения предприятия; - владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска. **Повышенный уровень** -владеет навыками анализа ситуаций и проведения оценки устойчивости финансового положения предприятия; - владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска. Обучающийся способен применять данные навыки в нестандартных ситуациях.

	критерии эффективности и результативности системы управления качеством и её отдельных процессов. ИПК-2.3. Владеет навыками анализа масштабных и сложных систем менеджмента качества; навыками проведения стратегического анализа для разработки стратегических направлений развития в области качества; навыками функционального проектирования систем управления качеством.			(выработка эффективной финансовой политики с учетом различных факторов)

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации выставляется «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Методы комплексной оценки систем управления качеством» (прошли промежуточный контроль)

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

7.3 Оценочные средства

Перечень оценочных средств по дисциплине
«Методы комплексной оценки систем управления качеством»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Зачет (З)	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время экзаменационных сессий.	Вопросы к зачету

7.3.1. Текущий контроль

Темы докладов/сообщений по дисциплине
«Методы комплексной оценки систем управления качеством»
(формирование компетенций ПК-1 и ПК-2)

1. Основные элементы системы качества организации
2. Понятие сертификации и история её возникновения
3. Значение сертификации СМК в современном производстве
4. Внешние и внутренние побудительные причины сертификации СМК
5. Нормативно-правовое обеспечение сертификации СМК
6. Органы по сертификации СМК
7. Правила и этапы сертификации СМК
8. Организация работ по сертификации СМК
9. Анализ документов СМК организации-заявителя
10. Международная практика сертификации СМК
11. Подготовка к аудиту СМК «на месте»
12. Проведение аудита «на месте»
13. Завершение сертификации СМК
14. Инспекционный контроль сертифицированной СМК
15. Пять основных этапов управления качеством.
16. Основные функции системы управления качеством.
17. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
18. Основные этапы жизненного цикла продукции.
19. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
20. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
21. Сущность и значение системы экономических планов.
22. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
23. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.

24. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
25. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
26. Основные этапы построения диаграмм Парето.
27. Роль стандартизации в управлении качеством.
28. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
29. Сущность понятия «сертификация».
30. Взаимоотношения субъектов сертификации.

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отл.	хор.	удовл.	неудовл.
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные пообъему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

Тесты по дисциплине
«Методы комплексной оценки систем управления качеством»
(формирование компетенций ПК-1 и ПК-2)

Соотношением между результатом запланированным и результатом достигнутым выражается:

А) уровень достижения запланированного качества

В) уровень полученной результативности

С) уровень совершенствования коммерческой деятельности

ОТВЕТ: В

Продукцией с неустранимыми несоответствиями называет продукция, которая:

А) имеет неустранимые несоответствия

В) устранение несоответствий находится экономически нецелесообразным (убыточным), даже не смотря на то, что несоответствия могут быть устранены

С) попадает под соответствующие требования органов государственного надзора или заказчика и пр.

ОТВЕТ: В

По классификации видов испытаний к испытаниям по назначению относятся:

А) неразрушающие, разрушающие, испытания на прочность и устойчивость объекта

В) государственные, межведомственные, ведомственные

С) исследовательские, контрольные, сравнительные

ОТВЕТ: С

По классификации видов испытаний к испытаниям по результату воздействия относятся:

А) неразрушающие, разрушающие, испытания на прочность и устойчивость объекта

В) государственные, межведомственные, ведомственные

С) исследовательские, контрольные, сравнительные

ОТВЕТ: А

В СМК продукция или товар являются:

А) субъектом испытаний

В) объектом испытаний

С) предметом испытаний

ОТВЕТ: В

Корректирующими мероприятиями в СМК называют мероприятия, направленные на:

А) на стратегии и деятельность конкурентов

В) устранение уже возникших несоответствий и повышение существующего уровня качества любыми доступными методами

С) предупреждение возникновения возможных несоответствий и предотвращение снижения уровня качества

ОТВЕТ: В

Профилактическими мероприятиями в СМК называют мероприятия, направленные на:

А) на стратегии и деятельность конкурентов

В) устранение уже возникших несоответствий и повышение существующего уровня качества любыми доступными методами

С) предупреждение возникновения возможных несоответствий и предотвращение снижения уровня качества

ОТВЕТ: С

Верно ли утверждение, что поскольку на сегодняшний день ни в стандартах, ни в научной литературе не разработано общей рекомендованной методики оценки эффективности системы менеджмента качества, каждое предприятие подходит к этой ситуации по-своему?

А) да, верно

В) нет, не верно

ОТВЕТ: А

Какой период считается моментом трансформации рынка производителя в современный рынок потребителя?

А) с 1970-х годов прошлого века

B) 50-е или 60-е года прошлого века

C) первая половина прошлого века

ОТВЕТ: A

Оценку результативности СМК рекомендовано проводить:

A) ежеквартально

B) ежегодно

C) оба варианта, в зависимости от специфики предприятия

ОТВЕТ: C

Сколько уровней показателей выделяется при оценке результативности системы менеджмента качества:

A) 2

B) 4

C) 6

ОТВЕТ: B

Соотношением между запланированным уровнем качества и полученным уровнем качества выражается:

A) уровень достижения запланированного качества

B) уровень полученной результативности

C) уровень совершенствования коммерческой деятельности

ОТВЕТ: A

Операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества определяется:

A) контролем качества

B) планированием качества

C) совершенствованием качества

ОТВЕТ: B

Соотношением между уровнем полученных результатов в сравнении с уровнем затрат характеризуется:

A) результативность технологического процесса

B) точность технологического процесса

C) эффективность технологического процесса

ОТВЕТ: C

Соотношением между результатом запланированным и результатом реально достигнутым выражается:

A) результативность технологического процесса

B) точность технологического процесса

C) эффективность технологического процесса

ОТВЕТ: A

Одним из важнейших факторов сокращения материальных и трудовых ресурсов на современном этапе становится:

A) сертификация выпускаемой продукции

B) испытания выпускаемой продукции

C) улучшение качества выпускаемой продукции

ОТВЕТ: A

Сколько видов сертификации существует в нашей стране:

A) 3

B) 4

C) 5

ОТВЕТ: A

Одним из важнейших факторов сокращения материальных и трудовых ресурсов на современном этапе становится:

A) сертификация выпускаемой продукции

B) испытания выпускаемой продукции

C) улучшение качества выпускаемой продукции

ОТВЕТ: A

Как в менеджменте качества называется процесс определения посредством эксперимента характеристик товара или продукции, как качественных, так и количественных, которые могут меняться в процессе работы над созданием выпуском продукта или товара:

A) испытание

B) оценка

C) идентификация

ОТВЕТ: A

В соответствии с ГОСТ 15895-88 «совокупностью набора информации о видах контроля, нормативах, размерах контрольной выборки товаров, различных проб и экспертиз» это:

A) план Контроля (ПК)

B) средство контроля (СК)

C) система технического контроля

ОТВЕТ: A

Как называется процесс формирования системы контроля качества, включающий в себя в себя части системы от самого низа, т.е. организации или предприятия, далее идет отраслевой уровень, и в заключении государственный уровень:

A) вертикальный

B) горизонтальный

C) параллельный

ОТВЕТ: A

Персоналом какой службы осуществляется контроль качества на предприятии:

A) персоналом департамента службы качества

B) персоналом службы технического обслуживания и ремонта

C) персоналом службы учета и анализа

ОТВЕТ: A

Информация о качестве может быть:

A) внешней

B) внутренней

C) и той, и другой

ОТВЕТ: C

Для какой области распространения планирования качества характерна направленность на внедрение инновационных технологий, модернизацию продукции, оптимизацию ресурсов предприятия:

A) для области общего характера

B) для области частного характера

C) для области стратегического характера

ОТВЕТ: B

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы к зачету по дисциплине
«Методы комплексной оценки систем управления качеством»

Формирование компетенции ПК-1

1. Дать определение понятия «качество»
2. Раскрыть многообразие методов и средств управления качеством
3. Дать характеристику экономическим методам управления
4. Дать характеристику организационно-распорядительным методам управления

5. Дать характеристику социально-психологическим методам управления
6. Раскрыть сущность TQM
7. Перечислить основные направления статистических методов управления качеством
8. Перечислить и представить рисунками Семь основных методов контроля качества
9. Привести пример(ы) совместного применения нескольких инструментов из группы «7 простых методов» управления качеством
10. Перечислить и представить рисунками
11. Семь новых инструментов управления качеством Диаграмму сродства и Диаграмму связей
12. Перечислить (или нарисовать) виды древовидных диаграмм
13. Раскрыть сущность Матричной диаграммы, объяснить различия между L-, T- и X-картами
14. Дать понятие стрелочной диаграммы
15. Сравнить Блок-схему и PDPC-диаграмму
16. Определить место статистических методов в стандартах ИСО серии 9000
17. Дать краткое описание стандарта ГОСТ Р ИСО/ТО 10017
18. Раскрыть понятие системного подхода и его роль в управлении качеством
19. Дать характеристику отечественного опыта управления качеством

Формирование компетенции ПК-2

20. Основные этапы разработки, внедрения и сертификации СМК.
21. Нормативное обеспечение сертификации СМК.
22. Сертификация и аудит системы качества.
23. Порядок сертификации продукции и систем менеджмента качества.
24. Система менеджмента надёжности.
25. Система менеджмента надёжности как часть системы менеджмента организации.
26. Принципы системы менеджмента надёжности.
27. Техническое обеспечение надёжности.
28. Этапы менеджмента надёжности на стадиях жизненного цикла продукции.
29. . Показатели надёжности.
30. Системы сертификации в России.
31. .Системы обязательной сертификации.
32. . Системы добровольной сертификации.
33. . Сертификация систем обеспечения надёжности.
34. . Сертификационные испытания на надёжность.
35. . Программа надёжности.
36. . План надёжности.
37. . Обеспечение надёжности в машиностроении.
38. . Обеспечение надёжности сложной наукоемкой продукции.