Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 03.06.2025 11:48:12
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
«24» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Внедрение систем управления качеством в организации»

Направление подготовки
27.04.02 «Управление качеством»

Образовательная программа
«Управление бизнес-системами»

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная

Москва, 2025

Разработчик(и):

Доцент кафедры «Менеджмент»
к.э.н., доцент  /О.Н. Коротун/

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....4
   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....6
   4.2. Дополнительная литература....6
   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....7
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

Цель изучения дисциплины. Изучение методов и специфики внедрения систем управления качеством в организации, определение резервов повышения эффективности бизнес-процессов в организации.

К основным задачам освоения дисциплины «Внедрение систем управления качеством в организации» следует отнести:

– Изучение систем менеджмента качества по стандартам ISO.
– Овладение основами сертификации и ресертификации систем менеджмента качества бизнес-процессов организации.
– Характеристика специальных методов управления качества.
– Анализ менеджмента знаний и менеджмента изменений.
– Оценка жизненного цикла бизнес-процессов организации.

Обучение по дисциплине «Внедрение систем управления качеством в организации» 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 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 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 относится к обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Внедрение систем управления качеством в организации» 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 Модель системы менеджмента качества	14	2	4			8
1.2	Тема 2 Основные понятия	15	2	4			9

	управления качеством						
1.3	Тема 3 Концепция непрерывного совершенствования (НС)	15	2	4			9
1.4	Тема 4 Разработка общесистемной и специальной документации систем менеджмента качества	15	2	4			9
1.5	Тема 5 Сущность и содержание сертификации продукции, процессов и систем управления	13	2	2			9
	Итого	**72**	**10**	**18**			**44**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Модель системы менеджмента качества

Система менеджмента качества ISO серии 9000. Сертификация по стандарту ISO 9000. Влияние ISO 9000 на деятельность организации.

Тема 2 Основные понятия управления качеством

Определение понятия "бережливое производство". Основные принципы системы бережливого производства. Преимущества системы бережливого производства.

Тема 3 Концепция непрерывного совершенствования (НС)

Концепция непрерывного совершенствования. Практика использования непрерывного совершенствования в малых и средних предприятиях. Ключевые факторы успеха при внедрении практики НС в МСП. Взаимодействие руководства и сотрудников.

Тема 4 Разработка общесистемной и специальной документации систем менеджмента качества

Концепция Шесть Сигм. Распространенные заблуждения по поводу концепции Шесть Сигм. Преимущества Шесть Сигм.

Тема 5 Сущность и содержание сертификации продукции, процессов и систем управления

Область применения ISO 9001. Способ написания области применения стандарта ISO 9001. Примеры области применения стандарта ISO 9001. Распространенные ошибки, которых следует избегать при написание области применения ISO 9001.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1 Модель системы менеджмента качества	Семинарское занятие 1
Тема 2 Основные понятия управления качеством	Семинарское занятие 2
Тема 3 Концепция непрерывного совершенствования (НС)	Семинарское занятие 3
Тема 4 Разработка общесистемной и специальной документации систем менеджмента качества	Семинарское занятие 4
Тема 5 Сущность и содержание сертификации продукции, процессов и систем управления	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 «Внедрение систем управления качеством в организации» https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9591

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 зачету.

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

Внедрение систем управления качеством в организации				
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, 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	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. (выработка эффективной финансовой политики с учетом различных факторов)

	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 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 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.	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. (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 «Внедрение систем управления качеством в организации» (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
«Внедрение систем управления качеством в организации»

№ 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
«Внедрение систем управления качеством в организации»
(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, сбалансированн	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей

		ые по объему			
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
«Внедрение систем управления качеством в организации»
(формирование компетенций ПК-1 и ПК-2)

Среди приведенных вариантов ответов отметьте те, которые НЕ относятся к 6 категориям факторов CSFs для инициатив непрерывного совершенствования:

A) контекстуализация
B) быстрое внедрение реальных целей
C) мониторинг самого процесса практического использования
D) привлечение и обучение сотрудников
ОТВЕТ: B

Какой из ошибок при написании области применения ISO 9001 можно избежать, если не экономить на необходимых для обеспечения качества ресурсах?

A) отсутствие индивидуального плана
B) отсутствие опытного аудитора
C) непонимание запросов клиентов
D) отсутствие нужных ресурсов
ОТВЕТ: D

Среди нижеприведенных вариантов ответов отметьте тот, который НЕ соответствует факторам, упитывающимся при определении области применения ISO 9001:

A) требования законодательства
B) внутренние и внешние проблемы, влияющие на организацию

C) продукты и услуги

ОТВЕТ: A

Среди нижеприведенных вариантов ответов отметьте тот, который НЕ соответствуют необходимым для получения сертификата ISO 9001 действиям:

A) определить причины для получения сертификата

B) провести обучение персонала по сертификации ISO

C) привлечь к получению сертификата государственные органы

D) определить область применения

ОТВЕТ: C

Область действия, в соответствии с политика ISO 9001:2015, должна быть представлена:

A) в виде устных данных

B) в виде графических данных

C) в виде документированных данных

ОТВЕТ: C

Наилучшим вариантом для организации будет, если обучение по сертификации ISO пройдут:

A) только рядовые сотрудники

B) только руководство

C) все сотрудники, включая руководство

ОТВЕТ: C

Какое из потенциальных преимуществ Шести Сигм достигается за счет набора инструментов внутри организации, в т.ч. методологии решения проблем и оценки действий сотрудников, отвечающих за решение этих проблем?

A) повышение качества и надежности

B) улучшенные навыки решения проблем

C) снижение необходимости экстренных мер «тушения пожаров»

ОТВЕТ: B

Какое из потенциальных преимуществ Шести Сигм достигается за счет снижения затрат, связанных с неверно направленными усилиями по решению проблем?

A) повышение качества и надежности

B) улучшенные навыки решения проблем

C) снижение необходимости экстренных мер «тушения пожаров»

ОТВЕТ: C

В пятиступенчатой методологии Шести Сигм какой этап отвечает за разработку потенциальных решений, которые помогут улучшить производительность процесса и минимизировать действие проблем?

A) этап улучшения

B) этап измерения

C) этап анализа

ОТВЕТ: A

В пятиступенчатой методологии Шести Сигм какой этап отвечает за определение первопричины низкой производительности или непродуманных изменений, которые приводят к дефектам или ошибкам в работе систем изучаемого процесса?

A) этап улучшения

B) этап измерения

C) этап анализа

ОТВЕТ: C

В пятиступенчатой методологии Шести Сигм какой этап отвечает за измерения базовой производительности систем изучаемого процесса?

A) этап улучшения

B) этап измерения

C) этап анализа

ОТВЕТ: B

Какое из потенциальных преимуществ Шести Сигм достигается за счет снижения количества дефектов продуктов/услуг, так и для предотвращения возникновения дефектов в процессах?

A) улучшенные навыки решения проблем

B) улучшение коммуникаций

C) повышение качества и надежности

ОТВЕТ: C

Какой из трех элементов понятия «Шесть Сигм» представляет собой методы решения проблем: методологию, направленную на поиск и устранение причин возникновения дефектов или ошибок в бизнес-процессах?

A) показатель качества

B) бизнес-стратегия совершенствования

C) методы решения проблем

ОТВЕТ: C

Стандарт ИСО 9001 представляет собой:

A) описание системы менеджмента качества

B) описание системы менеджмента предприятия

C) набор требований, необходимых для создания и поддержки системы менеджмента качества

ОТВЕТ: C

Как в практике непрерывного совершенствования называются факторы, имеющие решающее значение для успеха любой организации?

A) Critical Success Factor (CSFs)

B) Total productive maintenance (TPM)

C) Six Сигма

ОТВЕТ: A

Как называется комплексный подход к уходу за оборудованием, цель которого - достижение совершенного производства без поломок, остановок, медленного хода, брака и несчастных случаев?

A) Critical Success Factor (CSFs)

B) Total productive maintenance (TPM)

C) Six Сигма

ОТВЕТ: B

Как называется методология, направленная на устранение дефектов, снижение отходов и решение проблем контроля качества для различных компаний, являющаяся частью практики непрерывного совершенствования?

A) Critical Success Factor (CSFs)

B) Total productive maintenance (TPM)

C) Six Сигма

ОТВЕТ: C

Отцом концепции непрерывного совершенствования считается:

A) Масааки Имаи

B) Э. Деминг

C) Роберт Гэлвин

ОТВЕТ: A

Что дает возможность существенно снизить затраты, не только обеспечивая все возрастающие потребности клиентов, но и добиваясь дальнейшего повышения прибыли компании?

A) бережливое производство
B) бережливое управление
C) стандарты ИСО
ОТВЕТ: A

Постоянное совершенствование продуктов, процессов или услуг с целью сокращения отходов подразумевает:
A) бережливое производство
B) бережливое управление
C) непрерывное совершенствование
ОТВЕТ: C

Одним из лучших способов повышения эффективности работы компании является внедрение системы:
A) бережливого производства
B) бережливого управления
C) стандартов ИСО
ОТВЕТ: A

Для получения сертификата ISO 9001 организация НЕ должна:
A) не ставить во главу угла требования клиентов
B) следовать рекомендациям в рамках стандарта ISO 9001
C) вести документацию о своей деятельности
D) отвечать своим собственным требованиям
ОТВЕТ: A

Стандарт ИСО 9000 представляет собой:
A) описание системы менеджмента качества
B) описание системы менеджмента предприятия
C) набор требований, необходимых для создания и поддержки системы менеджмента качества
ОТВЕТ: A

Сертификация по стандарту ISO 9000 является:
A) обязательной
B) необязательной
C) зависит от сферы деятельности компании
ОТВЕТ: C

Чтобы провести сертификацию по стандарту ISO 9000, необходимо:
A) быть крупной коммерческой организацией
B) провести аудит
C) выполнить требования стандарта ISO 9001
ОТВЕТ: C

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы к зачету по дисциплине
«Внедрение систем управления качеством в организации»

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.