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
«27» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Регулирование процессов менеджмента качества»

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....3
3. Структура и содержание дисциплины....3
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость....3
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины....4
   - 3.3. Содержание дисциплины....5
   - 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....9
   - 7.3. Оценочные средства....9

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Основная цель освоения дисциплины «Регулирование процессов менеджмента качества» заключается в приобретении студентами знаний и навыков применения средств и методов регулирования процессов менеджмента качеством. Данная дисциплина предусматривает изучение студентами ряда нормативных документов в области управления качеством.

К основным задачам освоения дисциплины «Регулирование процессов менеджмента качества» следует отнести:

- изучение принципов процессного подхода в системе менеджмента качества, умение выбрать процесс системы менеджмента качества для проведения контроля и регулирования, управления и совершенствования качества;
- формирование умения разрабатывать процессные модели СМК;
- формирование навыков использования методов улучшения процессов менеджмента качества, выявления и управления несоответствиями, установить их причину, разработать корректирующие мероприятия

Обучение по дисциплине «Регулирование процессов менеджмента качества» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
ОПК-6. Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством	ИОПК-6.1. Знает сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес-моделями управления качеством. ИОПК-6.2. Умеет разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством. ИОПК-6.3. Владеет навыками выбора моделей управления качеством исходя из выбранного критерия оптимизации; создания новых бизнес-моделей управления качеством; навыками разработки программ организационного развития и изменений в сфере управления качеством; навыками обеспечения бесперебойного функционирования процессов и систем управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Дисциплина «Регулирование процессов менеджмента качества» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

- Системный анализ в управлении;
- Аналитическое обеспечение бизнес-решений;
- Инструменты и алгоритмы менеджмента качества в организации.

3. Структура и содержание дисциплины

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

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	8	8	
1.2	Семинарские/практические занятия	20	20	
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 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества	14	2	4			8
1.2	Тема 2 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими	14	2	4			8
1.3	Тема 3 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности	14	2	4			8
1.4	Тема 4 Методы улучшения процессов менеджмента качества	15	1	4			10
1.5	Тема 5 Описание процессов менеджмента качества организации	15	1	4			10
	Итого	**72**	**8**	**20**			**44**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества

Принцип процессного подхода и требования МС ISO 9001:2000. Суть процессного подхода к управлению организацией. Реализация процессного подхода. История процессной ориентации. Процессный подход и эффективность организации.

Тема 2 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими

Классификация процессов организации. Тактические процессы в организации. Взаимосвязи между функциональными и межфункциональными процессами и их целями в

организации. Одноуровневый процесс управления. Регламент совещаний по системному управлению. Схема двухуровневого управления процессом. Цикл PDCA. Триада Джурана. Методы Тагути.

Тема 3 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности

Группы процессов, которые необходимо включить в СМК, основанную на процессном подходе. Процессы управленческой деятельности руководства. Процессы обеспечения ресурсами (менеджмент ресурсов). Процессы жизненного цикла продукции. Процессы измерения, анализа и улучшения. Матричная диаграмма взаимодействия процессов. Определение целей и показателей процессов. Требования показателей.

Тема 4 Методы улучшения процессов менеджмента качества

Действия по улучшению процессов. Последовательность действий. Оценка процесса. Уровни зрелости процесса. Выбор стратегии улучшения. Виды стратегий улучшения. Стратегия улучшения процесса в зависимости от его зрелости и качества. Семь новых инструментов качества

Тема 5 Описание процессов менеджмента качества организации

Разработка документального обеспечения процессов организации. Оформление описания процессов. Матрица ответственности. Регламент анализа бизнес процесса. Табличное описание процесса. Схема процесса как часть инструкции на процесс. Диаграмма хода действий. Декомпозиция процесса

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества	Семинарское занятие 1
Тема 2 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими	Семинарское занятие 2
Тема 3 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности	Семинарское занятие 3
Тема 4 Методы улучшения процессов менеджмента качества	Семинарское занятие 4
Тема 5 Описание процессов менеджмента качества организации	Семинарское занятие 5

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Основная литература

1. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493357

4.2 Дополнительная литература

1.Вавилин, Я. А. Менеджмент безопасности продукции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Я. А. Вавилин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 105 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

14276-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496580

2.Сологубова, Г. С. Составляющие цифровой трансформации : монография / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 147 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-11335-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494769

4.3 Электронные образовательные ресурсы

При изучении разделов дисциплины предусмотрено использование ЭОРа «Регулирование процессов менеджмента качества» https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9588

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

Регулирование процессов менеджмента качества				
ФГОС ВО **27.04.02 «Управление качеством»** **ОП «Управление бизнес-системами»**				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:				
КОМПЕТЕНЦИИ	**Перечень**	**Технология**	**Форма**	**Степени уровней освоения**

	компонентов	формирования компетенций	оценочного средства**	компетенций
ОПК-6. Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством	ИОПК-6.1. Знает сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес-моделями управления качеством. ИОПК-6.2. Умеет разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством. ИОПК-6.3. Владеет навыками выбора моделей управления качеством исходя из выбранного критерия оптимизации; создания новых бизнес-моделей управления качеством; навыками разработки программ организационного развития и изменений в сфере управления качеством; навыками обеспечения бесперебойного функционирования процессов и 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 «Регулирование процессов менеджмента качества» (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
«Регулирование процессов менеджмента качества»

№ 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
«Регулирование процессов менеджмента качества»
(формирование компетенции ОПК-6)

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	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме

		отвечает на вопросы	вопросы	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
«Регулирование процессов менеджмента качества»
(формирование компетенции ОПК-6)

Процесс, включающий планирование качества (ПК), может быть:
A) стратегическим
B) тактическим
C) текущим
ОТВЕТ: C
При описании и документировании процессов применяются:
A) инструментальные комплексные средства серии ARIS
B) «диаграмма хода действий» (ДХД)
C) PDPC или Process Decision Program Chart – диаграмма процесса принятия решений
D) вычислительные методики (IDEFO, IDEFI и др.)
ОТВЕТ: C
Отметьте среди перечисленных те параметры, по которым не осуществляется оценка процесса:
A) технологичность
B) результативность (качества)
C) эффективность (использование ресурсов)
D) гибкость
E) трудоемкость
ОТВЕТ: E
Как часто рекомендуется проводить оценку эффективности методов улучшения процессов качества?
A) один раз за жизненный цикл оцениваемого процесса
B) постоянно в течение жизненного цикла оцениваемого процесса
ОТВЕТ: B
Выберите характеристики, которые относятся к описанию понятия «зрелость процесса»:
A) определенность
B) управляемость
C) эффективность (использование ресурсов)
D) контролируемость
E) технологичность
F) наличие обратных связей (ответных реакций)
ОТВЕТ: F
В разделах 5-8 МС ISO 9001:2000 описываются 4 основные группы внутрикорпоративных процессов, которые в первую очередь необходимо включить в СМК в рамках процессного подхода. Отметьте их:

A) Группа «ответственность руководства»

B) Группа «измерения, анализ и улучшения»

C) Группа «менеджмент ресурсов»

D) Группа «качество продукции»

E) Группа «процессы жизненного цикла»

F) Группа «взаимодействие процессов»

ОТВЕТ: E

Из приведенных ниже классификаций процессов технологические и управленческие процессы относятся к классификации по:

A) области распространения

B) масштабу

C) объекту воздействия

D) роли в экономической деятельности организации

ОТВЕТ: C

Из приведенных ниже классификаций процессов стратегические и тактические процессы относятся к классификации по:

A) области распространения

B) масштабу

C) объекту воздействия

D) роли в экономической деятельности организации

ОТВЕТ: B

Из приведенных ниже классификаций процессов функциональные и межфункциональные процессы относятся к классификации по:

A) области распространения

B) масштабу

C) объекту воздействия

D) роли в экономической деятельности организации

ОТВЕТ: A

Корректирующими мероприятиями в СМК называют мероприятия, направленные на:

A) на стратегии и деятельность конкурентов

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

C) предупреждение возникновения возможных несоответствий и предотвращение снижения уровня качества

ОТВЕТ: B

Профилактическими мероприятиями в СМК называют мероприятия, направленные на:

A) на стратегии и деятельность конкурентов

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

C) предупреждение возникновения возможных несоответствий и предотвращение снижения уровня качества

ОТВЕТ: C

Выберите варианты, которые характерны для представления информации о качестве:

A) отчеты отдела технического контроля (ОТК)

B) отчеты службы качества (СК), в том числе отдела стандартизации, отдела метрологии и т.д.

C) протоколы испытаний и акты контроля, в том числе проверки контроля качества и соответствия;

D) материалы отдела маркетинга, включающие информацию о патентных наработках и сертификации

E) отчетные документы сотрудников внутреннего и внешнего аудита

F) план мероприятий при выходе процесса из-под контроля (ПДПК)

G) план, регламентирующий порядок действия при выявлении НП

ОТВЕТ: E

По области распространения планирование качеством (ПК) может быть:

A) общего характера

B) конкурентного качества

C) частного характера

ОТВЕТ: C

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

A) контролем качества

B) планированием качества

C) совершенствованием качества

ОТВЕТ: B

Существенный вклад в формирование и описание процессной ориентации на начальном этапе внесли:

A) М. Портер и Э. Деминг

B) Г. Тагути и Д. Джуран

C) У. Шухарт и В. Парето

ОТВЕТ: A

Могут ли организации внедрять свою документацию, помимо обязательного Руководства по качеству?

A) да, могут

B) нет, не могут

ОТВЕТ: A

Тождественные ли понятия «гибкость процесса» и «зрелость процесса»?

A) да, тождественны

B) нет, не тождественны

ОТВЕТ: B

Сколько основных принципов СМК содержат стандарты МС ISO 9000:2000?

A) 5

B) 7

C) 8

ОТВЕТ: C

Методика решения задачи «о лидерстве» с применением подхода из теории графов актуальна для:

A) ранжирования внутрикорпоративных процессов по иерархической цепочке

B) установления взаимосвязей между текущими процессами

C) улучшения системы менеджмента качества

ОТВЕТ: A

В управлении внутрикорпоративным процессом ключевая роль отводится:

A) руководящему менеджменту

B) владельцу (собственнику) процесса

C) функциональным менеджерам

D) потребителям процесса

ОТВЕТ: B

Что такое «скорость дрейфа»?

A) задание определяющих параметров процесса

B) определение точек входа и выхода процесса

C) распределение результатов процесса

ОТВЕТ: C

Процессный подход в менеджменте качества пришел на смену:

A) функциональному подходу к процессу управления

B) проектному подходу к процессу управления
C) ситуационному подходу к процессу управления
ОТВЕТ: A
Процессный подход в менеджменте качества возник:
A) в конце XIX века
B) в начале XX века
C) в середине XX века
ОТВЕТ: B
Информация о качестве может быть:
A) внешней
B) внутренней
C) и той, и другой
ОТВЕТ: C
В процессе контроля качества используются:
A) измерения
B) испытания
C) калибровка
D) все вышеперечисленное
ОТВЕТ: D

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы к зачету по дисциплине
«Регулирование процессов менеджмента качества»
(формирование компетенции ОПК-6)

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
20. Основные этапы разработки, внедрения и сертификации СМК.
21. Нормативное обеспечение сертификации СМК.

22. Сертификация и аудит системы качес8тва.
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.