

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.02 Управление качеством

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Стратегическое управление качеством жизни

Заочная форма обучения

Год набора – 2026

Барнаул

Автор–составитель:

Доцент кафедры государственного и муниципального управления, к.и.н., Е.Ю. Пашкова

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, к.соц.н., доцент,
Н.П. Гончарова

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 Управление качеством одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления.

Протокол №1 от «28» августа 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3.Содержание и структура дисциплины	5
4.Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания	7
5.Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	11
6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	24
7.Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)	31
8.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	33
9.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	34

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Управление качеством обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа их освоения:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
С/01.7 Анализ системы процессного управления организации и для целей ее проектирования, усовершенствования и внедрения	ПКр-3	Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих	ПКр-3.1	Разрабатывает проекты административных регламентов публичных функций, публичных государственных и муниципальных услуг, должностных регламентов государственных и муниципальных служащих с целью организации и упорядочения административных процессов, распределения обязанностей и ответственности.	ПКр-3.1 Н-2 Способен предложить проект в сфере осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом рисков и требований к управлению качеством.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Заочная

Общий объем дисциплины - 144 академических часов. Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) составляет 16 академических часов, из них лекции – 4 академических часа, практические занятия – 12 академических часов. Самостоятельная работа обучающихся – 124 академических часов. Контроль – 4 часа.

Дисциплина относится к формируемой участниками образовательных отношений части, и в соответствии с учебным планом, осваивается на 2 курсе после следующих дисциплин:

- Теория и механизмы современного государственного управления
- Муниципальное управление и местное самоуправление
- Структура и механизмы управленческих процессов
- Концепции стратегического управления.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак. час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Основные категории и понятия управления качеством.	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	Доклады Опрос
Тема 2	Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM).	28	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	24	Тестирование Практическое задание Доклады
Тема 3	Показатели качества и методы их оценки.	28	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	24	Тестирование Практическое задание Доклады
Тема 4	Создание систем качества, обеспечение их функционирования и совершенствования	36	0	0	0	2								34	Тестирование Практическое задание Контрольная работа

Тема 5	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	36	0	0	0	2								34	Тестирование Практическое задание
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Зачет
Итого		144	4	0	0	12	0	0	0	0	4	0	0	124	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством.

Нормативная база. Определение понятия качество. Объект качества. Требования к качеству. Обеспечение качества. Уровень качества. Процесс создания качества. История развития теории и практики в области управления качеством. Японский опыт управления качеством: кружки качества, модель иерархии качества. Американский опыт управления качеством: метод Дельфы, метод «черного ящика», метод 66, метод «мозговой штурм». Европейский опыт управления качеством: внедрение, создание стандартов. Российский опыт управления качеством: системы БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП. Модели качества. Обеспечение качеством, управление качеством, планирование качества, контроль качества.

Тема 2. Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM).

Цели всеобщего управления качеством. Принципы управления качеством. Внедрение принципов всеобщего управления качеством. Преимущество фирм, внедривших концепцию TQM.

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки.

Градация качества. Уровень качества. Мера качества. Требование к качеству. Показатели качества. Оценка показателей качества. Номенклатура. Документальное оформление требований к качеству.

Тема 4. Создание систем качества, обеспечение их функционирования и совершенствования.

Создание систем менеджмента качества. Этапы создания систем менеджмента качества (СМК). Разработка СМК. Разработка документации СМК. Внедрение СМК. Обеспечение функционирования СМК. Проверки СМК. Совершенствование СМК.

Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством.

Понятие стандартизации. Цели стандартизации. Функции стандартизации. Принципы стандартизации. Методы стандартизации. Этапы развития стандартизации. Задачи стандартизации. Категории стандартов и их характеристика. Организация работ по стандартизации. Система Госстандарта России. Международная стандартизация. Международная организация по стандартизации. Сущность сертификации. Виды сертификации. Цели сертификации. Сертификация в России: участники сертификации, функции участников сертификации. Сертификация импортируемой и экспортируемой продукции. Международные организации по сертификации продукции.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого,

комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС*

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционн ой системы	Для бинарной системы
	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
			B	P/ Passed
	Хорошо		C	P/ Passed
			D	P/ Passed
	Удовлетворительно		E	P/ Passed
	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

- тестирование,
- доклады,
- опрос,
- практическое задание,
- контрольная работа.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством.

Подготовка докладов:

Тематика докладов: Выбрать одну тему из предложенных. Подготовить устный доклад на 5-7 минут. Представить доклад на занятии. Ответить на вопросы аудитории по докладу.

1. Историческое развитие подходов к управлению качеством: от индустриальной революции до наших дней.
2. Основные категории и понятия управления качеством: сущность и взаимосвязь.
3. Российская школа управления качеством: опыт и достижения советских методик (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).
4. Зарубежный опыт управления качеством: японская школа и кружки качества.

* БРС при изучении дисциплины не предусмотрено

5. Метод «6 сигм» и его применение в современном менеджменте качества.
6. Применение метода «мозговой штурм» в процессах управления качеством.
7. Модель EFQM (European Foundation for Quality Management): структура и принципы.
8. Современные российские стандарты качества: перспективы развития и применения.
9. Сравнительный анализ американской и японской моделей управления качеством.

Подготовка к устному опросу

Подготовка к опросу осуществляется в процессе изучения теоретического материала и изучения вопросов для опроса. Внимательно прочитайте все вопросы для опроса. Разделите материал по тематическим блокам. Выделите главные аспекты каждого вопроса. Подготовьте примеры для каждого ответа.

Вопросы для опроса

1. В чём суть японского подхода к управлению качеством (например, метод кружков качества)?
2. Какие российские системы управления качеством получили широкое распространение в советские времена?
3. Какую роль играет планирование качества в системе управления качеством?
4. Какие методы контроля качества существуют и как они применяются?
5. В чём принципиальное отличие американского и европейского подходов к управлению качеством?
6. Что такое модель EFQM и как она используется в Европе?
7. Какие основные этапы включает процесс создания качества?
8. Какие модели управления качеством считаются наиболее популярными в России и почему?

Тема 2. Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM).

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое «всеобщее управление качеством» (TQM)?
А) Система управления, фокусирующаяся исключительно на контроле качества готовой продукции.
В) Комплексный подход к управлению качеством, охватывающий всю организацию и всех сотрудников.
С) Набор стандартов качества ISO 9000.
D) Система поощрений и наказаний для сотрудников за качество работы.
2. Какие цели ставит перед собой концепция TQM?
А) Повышение лояльности потребителей и снижение дефектов продукции.
В) Увеличение прибыли компании любым способом.
С) Сокращение затрат на обучение персонала.
D) Снижение капитальных вложений.
3. Что из перечисленного является принципом TQM?
А) Качество начинается и заканчивается производством.
В) Ориентация на потребителя и непрерывное улучшение.

- С) Основное внимание уделяется снижению затрат на сырье.
- Д) Критерий качества продукции — соответствие установленным техническим характеристикам.

4. В чем основное преимущество компаний, внедривших концепцию TQM?
- А) Снижение затрат на устранение дефектов и повышение удовлетворенности клиентов.
 - В) Возможность увеличить рекламный бюджет.
 - С) Возможность игнорировать международные стандарты качества.
 - Д) Повышение скорости производственного процесса.

5. Какое ключевое преимущество концепции TQM связано с повышением производительности?
- А) Ускорение выпуска продукции без учета качества.
 - В) Постоянное улучшение процессов и сокращение потерь.
 - С) Увеличение бонусов топ-менеджерам.
 - Д) Минимизация затрат на оплату труда.

Тест 2

1. Что означает аббревиатура TQM?
- А) Total Quantity Manufacturing (производство большого количества продукции).
 - В) Time Quality Monitoring (мониторинг качества во времени).
 - С) Total Quality Management (всеобщее управление качеством).
 - Д) Technology Quality Maintenance (обслуживание качества технологий).
2. В чем основная цель внедрения принципов TQM в компании?
- А) Максимизация краткосрочной прибыли.
 - В) Создание стабильных процессов и улучшение качества продукции и услуг.
 - С) Минимизация налогов и взносов.
 - Д) Уменьшение размера предприятия.
3. Какой принцип TQM подчёркивает важность постоянного улучшения?
- А) Привлечение талантов.
 - В) Упор на скорость производства.
 - С) Постоянное совершенствование и стремление к улучшению.
 - Д) Сокращение издержек любой ценой.
4. Какая из следующих характеристик не относится к принципам TQM?
- А) Ориентация на потребителей.
 - В) Вовлечение сотрудников в процессы улучшения.
 - С) Устранение дефектов и минимизация вариаций.
 - Д) Концентрация исключительно на производственной сфере.
5. Какие выгоды получит фирма, внедрившая концепцию TQM?
- А) Возможность выпускать продукцию худшего качества.
 - В) Повышение лояльности клиентов и рост доверия к бренду.
 - С) Уменьшение объема обучения сотрудников.
 - Д) Возможность продавать товар дороже без повышения качества.

Подготовка докладов:

Тематика докладов: Выбрать одну тему из предложенных. Подготовить устный доклад на 5-

7 минут. Представить доклад на занятии. Ответить на вопросы аудитории по докладу.

1. Происхождение и развитие концепции TQM.
2. Преимущества и недостатки внедрения TQM в российском бизнесе.
3. Совмещение японской и американской философии управления качеством в современных компаниях.
4. Методы измерения эффективности внедрения TQM.
5. Связь между качеством продукции и производительностью труда в рамках TQM.
6. Особенности внедрения TQM в небольших предприятиях.
7. Влияние TQM на повышение конкурентоспособности организации.
8. Роль лидерства и вовлеченности сотрудников в концепции TQM.
9. Возможности и угрозы для предприятий, не использующих принципы TQM.
10. Сравнительный анализ TQM и Lean Six Sigma: плюсы и минусы подходов.

Практические задания

Внимательно прочитать текст задания и предложить варианты ответов с обоснованием. Сформулируйте и обоснуйте свое мнение.

Задание 1

Компания «АльфаТех» намерена внедрить концепцию TQM. Составьте план действий, который поможет внедрить принципы TQM в данную компанию. Укажите, какие действия необходимо предпринять на начальном этапе, какие ресурсы потребуются и какие результаты вы ожидаете увидеть в ближайшей перспективе.

Задание 2

Предположим, вы владелец небольшого семейного ресторана. Как вы будете применять принципы TQM в своём заведении? Опишите конкретные шаги и инструменты, которые вы используете для повышения качества обслуживания и блюд. Приведите примеры возможных результатов, которые появятся после внедрения TQM.

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки.

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое градация качества?
 - A) Последовательность шагов при производстве изделия.
 - B) Система классификации продукции по уровню качества.
 - C) Технология изготовления продукции.
 - D) Техника испытания продукции.
2. Что такое уровень качества?
 - A) Степень соответствия свойств продукции заданным требованиям.
 - B) Процесс контроля продукции на выходе.
 - C) Методика сортировки сырья.
 - D) Цена продукции.
3. Что такое мера качества?
 - A) Вес изделия.
 - B) Ширина и длина изделия.
 - C) Объективные показатели, характеризующие качество продукции.
 - D) Время изготовления изделия.

4. Что такое требование к качеству?
- A) Общие пожелания производителя.
 - B) Условие, при выполнении которого продукция считается качественной.
 - C) Результат испытаний продукции.
 - D) Причина выхода продукции бракованной.

5. Что такое номенклатура?
- A) Свод правил и норм.
 - B) Сертификат качества.
 - C) Перечень продукции и ее классификатор.
 - D) Патент на изобретение.

Тест 4

1. Что такое показатель качества?
- A) Результаты измерений при испытании продукции.
 - B) Характеристика, отражающая определенное свойство продукции.
 - C) Дата изготовления продукции.
 - D) Способ упаковки продукции.
2. Что такое оценка показателя качества?
- A) Изготовление продукции.
 - B) Определение степени соответствия показателя качества установленным требованиям.
 - C) Заполнение бланков сертификата качества.
 - D) Поставка продукции покупателю.
3. Что такое документальное оформление требований к качеству?
- A) Инструкция по эксплуатации продукции.
 - B) Бланк заказа продукции.
 - C) Нормативный документ, регламентирующий требования к качеству продукции.
 - D) Рекламный проспект продукции.
4. Что такое градуировка качества?
- A) Шкала оценок успеваемости учеников.
 - B) Процедура проверки изделий на прочность.
 - C) Классификация продукции по классам и категориям качества.
 - D) Доставка продукции конечному потребителю.
5. Что такое потребность в стандарте качества?
- A) Интерес производителей к рекламе продукции.
 - B) Необходимость подтверждения соответствия продукции определенным требованиям.
 - C) Желание покупателя сэкономить на покупке.
 - D) Используемая производителем маркировка продукции.

Подготовка докладов:

Тематика докладов: Выбрать одну тему из предложенных. Подготовить устный доклад на 5-7 минут. Представить доклад на занятии. Ответить на вопросы аудитории по докладу.

1. Классификация уровней качества продукции: методы и подходы.
2. Показатели качества и их роль в управлении качеством продукции.
3. Методы оценки показателей качества: сравнительный анализ.
4. Документальное оформление требований к качеству продукции: роль стандартов и сертификатов.

5. Практика применения градации качества в пищевой промышленности.
6. Особенности оценки качества высокотехнологичных товаров.
7. Современные тенденции в управлении качеством и роль автоматизации процессов.
8. Применение системы показателей качества в строительной индустрии.
9. Специфика требований к качеству лекарственных препаратов.
10. Импортзамещение и качество продукции: возможности и вызовы.

Практические задания

Внимательно прочитайте текст задания и предложите ответ с обоснованием.

Задание 1

Вы работаете менеджером по качеству на заводе по производству обуви. Вашему предприятию необходимо определить уровень качества произведенной партии ботинок. Предложите алгоритм оценки качества продукции, назовите показатели качества, которые будут использоваться для оценки, и методы измерения этих показателей.

Задание 2

Вы сотрудник отдела качества крупной фармацевтической компании. Вашей задачей является разработка документа, содержащего требования к качеству таблеток аспирина. Составьте перечень основных показателей качества, по которым будет оцениваться препарат, и дайте описание каждого показателя.

Тема 4. Создание систем качества, обеспечение их функционирования и совершенствования.

Тест 5

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. Выберите один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое система менеджмента качества (СМК)?
 - A) Документированный набор правил, регулирующий производственный процесс.
 - B) Система управления качеством продукции, охватывающая все процессы организации.
 - C) Система контроля готовой продукции на складе.
 - D) Программа обучения сотрудников организации.
2. Что включает в себя этап разработки документации СМК?
 - A) Определение структуры организации и распределение обязанностей.
 - B) Назначение ответственных лиц за качество продукции.
 - C) Подписание контракта с поставщиком сырья.
 - D) Проведение сертификации СМК.
3. Что такое сертификация СМК?
 - A) Официальное подтверждение соответствия системы менеджмента качества установленным стандартам.
 - B) Получение разрешения на продажу продукции.
 - C) Обучение сотрудников организации.
 - D) Аттестация директора организации.
4. Что является целью проверок СМК?
 - A) Оценка уровня запасов сырья.
 - B) Проверка правильности расчетов налогов.

- С) Оценка соответствия процессов и документации установленным требованиям.
 - Д) Оценка эффективности работы отделов маркетинга.
5. Какая основная цель совершенствования СМК?
- А) Сохранение текущего уровня качества продукции.
 - В) Постепенное улучшение процессов и повышение качества продукции.
 - С) Уменьшение затрат на обучение сотрудников.
 - Д) Сокращение количества сотрудников.

Тест 6

1. Что такое внедрение СМК?
- А) Процесс разработки документации по качеству.
 - В) Организация обучения сотрудников правилам работы с продукцией.
 - С) Процесс введения и распространения системы менеджмента качества в организации.
 - Д) Построение нового завода.
2. Что из перечисленного не является этапом создания СМК?
- А) Создание и утверждение документации СМК.
 - В) Подписание трудового договора с работниками.
 - С) Проведение анализа потребностей и ожиданий потребителей.
 - Д) Обучение сотрудников и руководителей.
3. Что такое внутренний аудит СМК?
- А) Проверка бухгалтера предприятия.
 - В) Оценка системы менеджмента качества самой организацией.
 - С) Проверка инспекторами Роспотребнадзора.
 - Д) Подсчет запасов материальных ресурсов.
4. Что значит «обеспечение функционирования СМК»?
- А) Подписание контрактов с поставщиками.
 - В) Постоянное поддержание работоспособности системы менеджмента качества.
 - С) Получение кредита в банке.
 - Д) Увольнение сотрудников.
5. Что входит в понятие «совершенствование СМК»?
- А) Хранение готовых изделий на складе.
 - В) Замена устаревшей техники на новую.
 - С) Постоянное улучшение процессов и повышение эффективности системы менеджмента качества.
 - Д) Выведение предприятия на зарубежные рынки.

Контрольная работа

Выберите одну из тем и напишите письменную контрольную работу, посвященную проекту разработки системы менеджмента качества в той сфере, в какой Вам необходимо. Вы можете, используя, формулировки, предложить собственную тему, предварительно уведомив преподавателя.

1. Разработка системы менеджмента качества (СМК) в органах власти.
2. Анализ эффективности внедрения СМК на промышленном предприятии.
3. Создание системы менеджмента качества в образовательном учреждении.

4. Оценка готовности предприятия к сертификации СМК по ... (стандарту, который соответствует специализации).
5. Особенности создания СМК в строительной организации.
6. Процесс разработки документации СМК и её документальное оформление.
7. Оптимизация процессов управления качеством на предприятии среднего бизнеса.
8. Внутренний аудит системы менеджмента качества: цели, методы, порядок проведения.
9. Практика совершенствования системы менеджмента качества в российских организациях.
10. Опыт внедрения и сертификации СМК в международном масштабе: опыт зарубежных компаний.

Для оформления используйте Методические рекомендации по оформлению письменных работ. Работа должна быть не более 10 листов с указанием использованных источников (Конституции РФ, федеральных законов и др. нормативных или локальных актов организации) и литературы.

Практические задания

Внимательно прочитать текст задания и предложить ответ с обоснованием.

Задание 1

Рассмотрите организацию ООО «Ромашка», которая производит кондитерские изделия. Вам необходимо разработать документацию СМК в соответствии с требованиями. Составьте краткий план создания и внедрения СМК, укажите основные этапы и действия, которые необходимо выполнить.

Задание 2

Изучите процесс сертификации СМК предприятия ЗАО «Светлана». Подготовьте отчет о готовности предприятия к прохождению сертификации, указав сильные и слабые стороны существующей системы, возможные препятствия и рекомендации по устранению недостатков.

Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством.

Тест 6

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое стандартизация?

- А) Оценка соответствия продукции установленным требованиям.
- В) Процесс разработки и утверждения стандартов, призванных обеспечить оптимальное качество продукции и услуг.
- С) Процедура замены старого оборудования на новое.
- Д) Контроль за качеством продукции на производстве.

2. Какая организация отвечает за стандартизацию в России?

- А) Роспотребнадзор.
- В) Госстандарт России.
- С) МВД России.
- Д) ФАС России.

3. Что такое сертификация?
- А) Применение международных стандартов ISO.
 - В) Официальное подтверждение соответствия продукции, услуг или систем качества установленным требованиям.
 - С) Разработка технических условий на продукцию.
 - Д) Организация конкурса качества продукции.
4. Что из перечисленного не является видом сертификации?
- А) Добровольная сертификация.
 - В) Обязательная сертификация.
 - С) Рекомендательная сертификация.
 - Д) Сертификация систем менеджмента качества.
5. Что представлял собой международный стандарт ISO 9001?
- А) Стандарт на упаковку продукции.
 - В) Стандарт на энергетическую эффективность зданий.
 - С) Стандарт на качество питьевой воды.
 - Д) Стандарт на системы менеджмента качества.

Тест 7

1. Что является целью стандартизации?
- А) Улучшение эстетического вида продукции.
 - В) Обеспечение взаимозаменяемости и совместимости продукции, повышение качества и надежности.
 - С) Снижение стоимости сырья.
 - Д) Уменьшение количества сотрудников.
2. Что такое сертификат соответствия?
- А) Документ, удостоверяющий личность предпринимателя.
 - В) Документация, подтверждающая высокое качество бизнес-плана.
 - С) Официальный документ, подтверждающий соответствие продукции установленным требованиям.
 - Д) Билет на конференцию по качеству.
3. Что такое обязательная сертификация?
- А) Сертификация, проходящая добровольно по инициативе производителя.
 - В) Сертификация, предусмотренная законодательством и необходимая для допуска продукции на рынок.
 - С) Сертификация, проведенная иностранными организациями.
 - Д) Сертификация, организованная профсоюзами.
4. Что означает знак СЕ на упаковке продукции?
- А) Продукция сертифицирована в Канаде.
 - В) Продукция произведена в Японии.
 - С) Продукция прошла европейскую сертификацию и соответствует единым европейским стандартам.
 - Д) Продукция экологически чистая.
5. Какая международная организация занимается разработкой стандартов качества?
- А) ВОЗ (Всемирная организация здравоохранения).
 - В) МСЭ (Международный союз электросвязи).

- С) МОТ (Международная организация труда).
- Д) ИСО (Международная организация по стандартизации).

Тест 8

1. Что такое стандарт?
 - А) Художественное изображение изделия.
 - В) Документ, содержащий технические требования и характеристики продукции или услуги.
 - С) Персонал, ответственный за контроль качества.
 - Д) Рекламный проспект продукции.
2. Какая организация является ведущей международной организацией по стандартизации?
 - А) ЮНЕСКО.
 - В) ФИФА.
 - С) ИКАО.
 - Д) ИСО.
3. Что такое добровольная сертификация?
 - А) Сертификация, проводимая по требованию законодательства.
 - В) Сертификация, осуществляемая по желанию производителя или продавца.
 - С) Сертификация, назначаемая правительством.
 - Д) Сертификация, связанная с защитой авторских прав.
4. Что такое сертификация импортируемой продукции?
 - А) Оценка уровня популярности бренда за рубежом.
 - В) Проверка качества и соответствия иностранным стандартам при ввозе продукции в Россию.
 - С) Маркетинговое исследование спроса на зарубежную продукцию.
 - Д) Учет валюты, полученной от экспорта продукции.
5. Что такое техническая регламентация?
 - А) Процедуры установки окон в зданиях.
 - В) Установление обязательных требований к продукции, процессам производства и услугам.
 - С) Правила оформления документов при заключении договоров.
 - Д) Правила приёма сотрудников на работу.

Практические задания

Внимательно прочитайте текст задания и предложите ответ с обоснованием.

Задание 1

ООО «Электротех» выпускает электрические приборы бытового назначения. Для расширения рынка сбыта предприятие планирует сертифицировать свою продукцию по соответствующему стандарту. Подготовьте краткий отчёт о преимуществах и недостатках сертификации по стандарту, а также укажите основные этапы, которые необходимо пройти предприятию для получения сертификата.

Задание 2

ООО «Агрохим» выпускает удобрения для сельскохозяйственных нужд. Предприятие хочет выйти на международный рынок, но для этого необходимо пройти процедуру обязательной сертификации. Объясните, какие этапы включает данная процедура, какие организации принимают участие в сертификации, и какие документы необходимо подготовить для прохождения сертификации.

5.3 Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)*
КТ 1	100	0,3	
КТ 2	100	0,3	
Итого:	100	0,6	

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1 Темы 1-3

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1

1. Что такое качество продукции?

- А) Внешний вид изделия.
- В) Соответствие продукции требованиям, установленным стандартами и ожиданиям потребителей.
- С) Количество единиц продукции, выпущенных за единицу времени.
- Д) Цена изделия.

2. Что такое «всеобщее управление качеством» (TQM)?

- А) Процесс создания стандартов качества.
- В) Система управления качеством, ориентированная на постоянное улучшение всех процессов и вовлечение всех сотрудников организации.
- С) Процесс закупки сырья для производства.
- Д) Методика контроля качества готовой продукции.

3. Что такое градация качества?

- А) Определение наилучшего поставщика сырья.
- В) Классификация продукции по уровням качества.
- С) Мероприятие по обучению сотрудников предприятия.

* БРС при изучении дисциплины не предусмотрено

D) Организация конвейерного производства.

4. Что является показателем качества продукции?

A) Количество проданной продукции.

B) Количество упаковок продукции.

C) Свойства продукции, соответствующие установленным требованиям и ожиданиям потребителей.

D) Себестоимость продукции.

5. Что такое модель иерархии качества?

A) Стандарт качества продукции.

B) Способ оценки качества продукции по внешнему виду.

C) Многоуровневая система оценки качества продукции, основанная на японских подходах.

D) Вид сертификации продукции.

Тест 2

1. Что такое объект качества?

A) Производитель продукции.

B) Сырьё, используемое для производства.

C) Продукт или услуга, качество которых подлежит оценке.

D) Потребитель продукции.

2. Что такое процесс создания качества?

A) Закупка сырья и комплектующих.

B) Систематическая деятельность по формированию качества продукции на всех стадиях жизненного цикла.

C) Лабораторные испытания готового изделия.

D) Обучение персонала.

3. Что такое показатель качества?

A) Название продукции.

B) Характеристика продукции, определяющая ее качество.

C) Марка сырья, используемого в производстве.

D) Количество рабочих на производстве.

4. Что такое документальное оформление требований к качеству?

A) Регистрация торговой марки.

B) Официальное оформление требований к качеству продукции в документах (стандартах, ТУ, ГОСТах и др.).

C) Свидетельство о регистрации предприятия.

D) Товарный чек.

5. Что такое кружки качества?

A) Малые группы сотрудников, объединённые для совместного улучшения качества продукции и процессов.

B) Клуб любителей чая.

C) Организация профессиональных соревнований.

D) Образовательные курсы для менеджеров

КТ – 2

Тема 4-5

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тест 1

1. Что такое система менеджмента качества (СМК)?
 - A) Совокупность правил и инструкций, относящихся к технике безопасности.
 - B) Комплекс организационных и технических мер, направленных на управление качеством продукции и процессов.
 - C) Внутренний свод правил, касающийся только производства продукции.
 - D) Сертификат соответствия международным стандартам.
2. Что включает в себя этап разработки документации СМК?
 - A) Анализ текущих процессов и определение областей улучшения.
 - B) Формирование рабочей группы и обучение сотрудников.
 - C) Подписание контрактов с поставщиками.
 - D) Организация массового производства продукции.
3. Что такое сертификация продукции?
 - A) Формализованный процесс признания соответствия продукции установленным требованиям.
 - B) Награждение продукции призом на выставке.
 - C) Введение специальной маркировки на упаковке.
 - D) Подписание договора с покупателями.
4. Что такое стандартизация?
 - A) Процесс улучшения качества продукции путем смены оборудования.
 - B) Разработка и утверждение стандартов, направленных на обеспечение определенного уровня качества продукции и услуг.
 - C) Повышение квалификации сотрудников предприятия.
 - D) Профилактическое обследование продукции.
5. Что является целью стандартизации?
 - A) Увеличение объема производства продукции.
 - B) Улучшение эстетического вида продукции.
 - C) Обеспечение взаимозаменяемости и совместимости продукции, повышение качества и надежности.
 - D) Облегчение процесса экспорта продукции.

Тест 2

1. Что такое внедрение СМК?
 - A) Процесс подготовки сотрудников к переходу на новую технологию.
 - B) Процесс ввода и распространения системы менеджмента качества в организации.
 - C) Заключение договоров с поставщиками сырья.
 - D) Анализ рынка сбыта продукции.
2. Что такое совершенствование СМК?
 - A) Простое соблюдение установленных стандартов качества.
 - B) Периодическое обновление и усовершенствование системы для повышения эффективности и устойчивости.

- С) Устаревший подход к управлению качеством.
 D) Возврат к старым технологиям.
3. Что представлял собой международный стандарт ISO 9001?
 A) Стандарт на изготовление корпусов электроники.
 B) Стандарт на упаковку продукции.
 C) Стандарт на системы менеджмента качества.
 D) Стандарт на пищевую продукцию.
4. Что такое аккредитация лаборатории?
 A) Официальное признание лабораторий, уполномочивающих выдавать сертификаты соответствия.
 B) Процедура награждения лучшей лаборатории года.
 C) Внутренний технический осмотр лаборатории.
 D) Проводится ежегодно независимо от результатов предыдущих проверок.
5. Что такое добровольная сертификация?
 A) Обязательная процедура сертификации, предписанная законодательством.
 B) Сертификация, проводимая самим производителем без обращения в аккредитованные органы.
 C) Сертификация, осуществляемая по инициативе производителя или продавца.
 D) Проведение сертификации для получения престижной награды.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

10. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

- 6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.
 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Основные категории и понятия управления качеством. ПКр-3.1

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Что такое качество продукции с точки зрения ГОСТа?
2. Назовите основные этапы исторического развития теории и практики управления качеством.
3. Какие системы управления качеством использовались в СССР и России (укажите названия систем)?
4. Какие методы управления качеством традиционно использовали американские производители (назвать хотя бы два метода)?

Тестовые задания комбинированного типа

Внимательно прочитайте задание. Вам необходимо проанализировать два утверждения. Определите, какое из утверждений является верным, а какое – неверным. Обоснуйте свой выбор.

Утверждения для анализа:

1. Российский опыт управления качеством включает системы БИП («бездефектное изделие») и КАНАРСПИ («комплексная система управления качеством продукции»).
2. Американский метод «Черный ящик» предполагает, что управление качеством основывается исключительно на оценке конечного результата без учета промежуточных процессов.

Задания закрытого типа

Тест 1

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое объект качества?
А) Материал, используемый для производства изделия.
В) Продукт или услуга, качество которых оценивается.
С) Производитель продукции.
D) Потребитель продукции.
2. Что такое японский метод «Кружки качества»?
А) Традиция пить чай перед началом рабочего дня.
В) Группы сотрудников, совместно стремящиеся улучшить качество продукции и процессов.
С) Метод тестирования продукции на износоустойчивость.
D) Система мотивации работников премиями.
3. Что означает американский метод «мозговой штурм»?
А) Соревнование сотрудников по скоростному изготовлению продукции.
В) Метод быстрого обнаружения дефектов продукции.
С) Совместное обсуждение и выработка идей для улучшения качества.
D) Проверка стабильности производственного процесса.
4. Что такое модель иерархии качества?

- A) Схема размещения сотрудников в офисном помещении.
- B) Организация уровней качества продукции в зависимости от сложности производства.
- C) Система контроля качества готовой продукции.
- D) Организация потоков сырья на предприятии.

Тема 2. Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM). ПКр-3.1

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Какие основные цели ставит перед собой концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM)?
2. Перечислите основные принципы концепции TQM.
3. Какие преимущества получают фирмы, внедрившие концепцию TQM?
4. Как происходит внедрение принципов TQM в организации?

Тестовые задания комбинированного типа

Внимательно прочитайте каждое задание. Проанализируйте два утверждения. Определите, какое из утверждений является верным, а какое – неверным. Обоснуйте свой выбор.

Утверждения для анализа:

1. Одной из главных целей концепции TQM является непрерывное улучшение всех процессов и повышение удовлетворенности потребителей.
2. Концепция TQM ориентирована исключительно на контроль качества готовой продукции, не уделяя внимания процессу производства.

Задания закрытого типа

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. Выбрать несколько верных ответов. Записать буквы выбранных вариантов ответа.

1. Что такое концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM)?
 - A) Философия управления, ориентированная на постоянную заботу о качестве продукции и процессов на всех уровнях организации.
 - B) Контроль качества продукции только на последнем этапе производства.
 - C) Только автоматизация производства.
 - D) Регулярные акции скидок для покупателей.
2. Какие принципы лежат в основе концепции TQM?
 - A) Только улучшение качества продукции.
 - B) Вовлечение всех сотрудников в процесс улучшения качества, постоянный мониторинг и совершенствование процессов.
 - C) Использование низкоквалифицированной рабочей силы.
 - D) Постоянное сокращение штата сотрудников.
3. Какое преимущество получают фирмы, внедрившие концепцию TQM?
 - A) Повышение удовлетворенности потребителей и улучшение конкурентоспособности.
 - B) Снижение качества продукции.

- С) Уменьшение расходов на персонал.
 - Д) Автоматическое повышение прибыли без дополнительных усилий.
4. Что является одним из признаков успешного внедрения концепции TQM?
- А) Отсутствие необходимости контролировать качество продукции.
 - В) Улучшение процессов и постоянное совершенствование всех сфер деятельности организации.
 - С) Увеличение количества рекламаций от потребителей.
 - Д) Прекращение инноваций и остановку изменений.

Тема 3. Показатели качества и методы их оценки. ПКр-3.1

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Что такое градация качества продукции?
2. Перечислите основные методы оценки показателей качества.
3. Что такое требование к качеству продукции?
4. Каким образом оформляется документально требование к качеству продукции?

Тестовые задания комбинированного типа

Внимательно прочитайте каждое задание. Проанализируйте два утверждения. Определите, какое из утверждений является верным, а какое – неверным. Обоснуйте свой выбор.

Утверждения для проверки знаний

1. Показатели качества продукции включают физико-химические, механические, эксплуатационные и эргономические характеристики.
2. Градация качества продукции осуществляется исключительно по внешним признакам изделия, без учёта функциональных характеристик.

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое уровень качества продукции?
 - А) Количественная оценка полезности и пригодности продукции для потребления.
 - В) Высота полки, на которой расположена продукция в магазине.
 - С) Продолжительность хранения продукции на складе.
 - Д) Степень тяжести штрафных санкций за плохую продукцию.
2. Что такое мера качества продукции?
 - А) Длина продукции в сантиметрах.
 - В) Факторы, позволяющие оценить качество продукции по установленным параметрам.
 - С) Вкусовые ощущения от употребления продукции.
 - Д) Количество товара на складе.
3. Что такое требование к качеству продукции?

- А) Официальные нормативные документы, содержащие перечень показателей и требований к продукции.
- В) Информация о количестве продавцов в магазине.
- С) Список поставщиков продукции.
- Д) Инструкция по эксплуатации изделия.

4. Что такое номенклатура продукции?

- А) Перечень сортов пива, продаваемых магазином.
- В) Порядок фасовки продукции.
- С) Полный перечень продукции с указанием наименований, марок, типов и модификаций.
- Д) Список фамилий сотрудников, изготавливающих продукцию.

Тема 4. Создание систем качества, обеспечение их функционирования и совершенствования. ПКр-3.1

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Какие основные этапы включает процесс создания системы менеджмента качества (СМК)?
2. Какие задачи решает этап разработки документации СМК?
3. Почему важно регулярно осуществлять проверки СМК и как они проводятся?
4. Как осуществляется процесс совершенствования СМК и зачем это необходимо?

Тестовые задания комбинированного типа

Внимательно прочитайте каждое задание. Проанализируйте два утверждения. Определите, какое из утверждений является верным, а какое – неверным. Обоснуйте свой выбор.

Утверждения для проверки знаний

1. Главная цель создания системы менеджмента качества (СМК) — повышение качества продукции и процессов путем регулярного совершенствования и устранения дефектов.
2. Система менеджмента качества (СМК) существует только для соответствия формальным требованиям и никак не влияет на реальную деятельность предприятия.

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое система менеджмента качества (СМК)?

- А) Процесс обучения сотрудников.
- В) Совокупность организационных и технических мер, направленных на управление качеством продукции и процессов.
- С) Финансовая система предприятия.
- Д) Программа автоматического проектирования.

2. Что включает в себя этап разработки документации СМК?

- А) Анализ текущего состояния процессов и разработку документов, регламентирующих деятельность по качеству.
- В) Обучение сотрудников работе с инструментами Excel.
- С) Упрощение производственных процессов.
- Д) Запуск рекламной кампании.

3. Зачем нужны проверки системы менеджмента качества (СМК)?

- А) Для выставления счетов покупателям.
- В) Для оценки соответствия процессов установленным требованиям и поиска возможностей для улучшения.
- С) Для найма новых сотрудников.
- Д) Для проверки противопожарной сигнализации.

4. Что такое совершенствование СМК?

- А) Удаление ненужных документов из архива.
- В) Регулярное улучшение процессов и документации для повышения эффективности и результативности системы.
- С) Сокращение штата сотрудников.
- Д) Повышение цены на продукцию.

Тема 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. ПКр-3.1

Вопросы открытого типа

Внимательно изучите перечень тем и вопросов и определите в них ключевые понятия и основные проблемы. Составьте развернутый план ответа по каждому вопросу, включающий определение терминов, их классификацию, основные подходы и практические примеры.

1. Что такое стандартизация и какую роль она играет в управлении качеством?
2. Какие существуют основные категории стандартов и какими особенностями они обладают?
3. Какие функции выполняет сертификация продукции и кто является участниками процесса сертификации в России?
4. Как была организована международная стандартизация и какое значение имела Международная организация по стандартизации (ISO)?

Тестовые задания комбинированного типа

Внимательно прочитайте каждое задание. Проанализируйте два утверждения. Определите, какое из утверждений является верным, а какое – неверным. Обоснуйте свой выбор.

Утверждения для проверки знаний

1. Стандартизация направлена на обеспечение взаимозаменяемости деталей и изделий, повышение качества продукции и услуг, а также гармонизацию национальных и международных стандартов.
2. Сертификация продукции – это добровольная процедура, не влияющая на легитимность выпуска продукции на рынок.

Задания закрытого типа

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. Выбрать один верный ответ. Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое стандартизация?

- A) Процесс разработки и утверждения стандартов, обеспечивающих оптимальный уровень качества продукции и услуг.
- B) Сертификация качества продукции.
- C) Введение новых видов продукции на рынок.
- D) Рекламная кампания продукции.

2. Что такое сертификация?

- A) Официальное подтверждение соответствия продукции, процессов или услуг установленным требованиям.
- B) Процедура определения цены на продукцию.
- C) Регистрация торговой марки.
- D) Лицензия на добычу полезных ископаемых.

3. Что означает понятие «сертификация импортируемой продукции»?

- A) Процедура получения гражданства сотрудником.
- B) Процесс покупки оборудования за границей.
- C) Оценка соответствия продукции, ввозимой в страну, установленным стандартам.
- D) Сертификаты, выдаваемые в школах.

4. Что такое международная стандартизация?

- A) Продажа товаров за границу.
- B) Унификация и гармония стандартов качества на мировом уровне.
- C) Экспорт нефти и газа.
- D) Международные выставки достижений народного хозяйства.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.*

Оценка	Описание шкалы
Зачтено	У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические, методологические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Достаточный уровень знакомства со специальной научной литературой. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач
Не зачтено	Обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме

* БРС при изучении дисциплины не предусмотрено.

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).
Не требуются.

5. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

Формой самостоятельной работы может быть и подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем или инициативно предлагаемой обучающимся и согласуемой с преподавателем. Подготовка доклада в принципе ведется подобно тому, как ведется изучение темы для работы на практическом занятии, только тема доклада всегда значительно уже темы занятия, здесь разрабатывается лишь часть выносимой на занятие проблематики, но зато рассмотрение этой части должно быть более глубоким. Поэтому нужно опираться на более широкий круг литературных источников, специально посвященных соответствующей теме.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.
4. Упражнения, решение задач.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретенные умения и навыки.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.

Руководство выполнением самостоятельной работы обучающихся:

1. Текущее собеседование и контроль

2. Консультации
3. Анализ, рецензирование, оценка, коррективы СР
4. Перекрестное рецензирование
5. Подведение итогов и т. д.

Этапы и приемы СР:

1. Подбор рекомендуемой литературы
 2. Знакомство с вопросами плана семинарского занятия и методической разработки по данной теме
 3. Определение вопросов, по которым нужно прочитать или законспектировать литературу
 4. Составление схем, таблиц на основе текста лекций, учебника, монографии
- Комплекс средств обучения при самостоятельной работе обучающихся
1. Методические разработки для обучающихся с основным содержанием курса
 2. Дидактический раздаточный материал
 3. обзорный конспект лекций, вопросы лекции
 4. сборник задач, тесты (контрольные задания) и др.

Методы и формы организации самостоятельной работы обучающихся

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, так же, можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы, со своими замечаниями и комментариями. обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. В занятии участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию распределяется на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к занятию.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к занятию следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника

не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдет так, как аудитория подготовилась к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена, который проводится в форме выступления с последующим разбором и обсуждением средств и приемов, использованных при его создании.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература:

1. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559619>

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559711>

3. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560213>

4. Сергеев, А. Г. Управление качеством образования. Документирование систем менеджмента качества : учебник для вузов / А. Г. Сергеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12322-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566630>

8.2. Дополнительная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561433>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313> (дата обращения: 20.10.2025).

3. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562123>

4. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. —

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Федеральный закон "О стандартизации в Российской Федерации" от 29.06.2015 №162-ФЗ
3. Федеральный закон "Об обеспечении единства измерений" от 26.06.2008 N 102-ФЗ (последняя редакция)
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 07.07.2025) "О защите прав потребителей"
5. ГОСТ Р 54342-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание граждан. Методы контроля качества социальных услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 06.08.2025 N 851-ст)

6.4. Интернет-ресурсы:

- www.kremlin.ru – Президент РФ.
- www.government.ru – Правительство РФ.
- www.duma.gov.ru – Государственная дума РФ.
- <http://alt.ranepa.ru/> - официальный сайт Алтайского филиала РАНХиГС
- www.vn.org – Организация Объединенных наций.
- <http://www.raso.ru> - Российская Ассоциация по связям с общественностью (РАСО)
- <http://www.public.ru> – портал исследования общественного мнения
- www.csis.org – Центр стратегических исследований.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Алтайский филиал РАНХиГС имеет комплексное современное материально-техническое оснащение, призванное поддерживать разные форматы обучения и позволяющее кардинально трансформировать учебный процесс, выходя далеко за пределы традиционной лекционной модели. Филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещениями для самостоятельной работы студентов, а также специализированными помещениями, такими как: электронный зал для самостоятельной работы, электронный зал для научно-исследовательской работы, компьютерные классы.

Оснащение учебных аудиторий и иных помещений в Алтайском филиале РАНХиГС представлено современными технологиями и оборудованием, включая интерактивные панели и доски, системы видеоконференцсвязи, звуковое оборудование и высокоскоростной Wi-Fi, проекторы или ЖК-панели, а также удобную и эргономичную мебель. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением. При реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 Управление качеством используются следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы, представленные в таблице ниже:

Наименование	Аудитория	Описание
ABBYY FineReader	B301 B306 B307 B308	Программа для распознавания текста.

eDocLib (версия для учебных заведений)	все	Программное обеспечение для автоматизации документооборота и совместной работы.
KasperskyEndpointSecurity	все	Антивирусная система для централизованной защиты рабочих станций, мобильных устройств и файловых серверов от интернет-угроз, троянских программ, шпионского и рекламного программного обеспечения.
MicrosoftOffice	все	Офисный пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.
MicrosoftWindows	все	Операционная система.
Гарант	все	Справочная информационно-правовая система.
КонсультантПлюс	все	Справочная информационно-правовая система.
P7-офис	C305 C405	Офисный пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.