

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2020

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра «Управление качеством и инновационные технологии»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.09 «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»**

Специальность **27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)»**

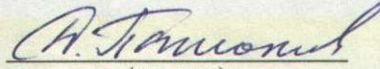
Тольятти 2020

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент качества» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1557.

Разработчик РПД:

к.т.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)



(подпись)

Д.И. Панюков

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки



(подпись)

В.Н. Еремина

Начальник управления по информатизации



(подпись)

В.В. Обухов

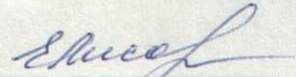
РПД утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и инновационные технологии»

«28» 12 20 19 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой,

к.т.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)



(подпись)

Е.А. Лисова

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела



(подпись)

Н.М. Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 1.4	Оценивать соответствие готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий
ПК 2.2	Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (услуг) в соответствии с установленными правилами

## 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### уметь:

- рассматривать, анализировать и обобщать требования к конкретной продукции;
- выбирать и применять различные методы управления качеством;
- анализировать данные самоаудита предприятия;
- формировать и вести документы по СМК;
- оценивать уровень качества продукции;
- применять статистические методы в контроле качества;
- получать товарную информацию об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов;
- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- применять этические нормы к практике деловых отношений;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- выбирать критерии и значения показателей соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки на основании нормативной и технологической документации;
- выбирать методы и способы определения и оценки значений соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;
- планировать последовательность проведения оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических

условий документов и технических условий;

- оформлять результаты оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;
- выявлять дефектную продукцию;
- определять соответствие характеристик продукции/услуг требованиям нормативных документов;
- оформлять документацию подтверждения соответствия согласно действующим требованиям.

**знать:**

- классификацию и применимость методов управления качеством;
- международный и региональный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством;
- статистические методы управления качеством и регулирования технологических процессов;
- совокупность системных средств и методов в управлении качеством;
- основы менеджмента качества;
- основные понятия системы менеджмента качества;
- основы и принципы мировых стандартов по системе менеджмента качества, семейства стандартов;
- виды документации по СМК;
- основные понятия, цели, принципы, задачи, объекты и методы управления качеством;
- системы управления качеством продукции (услуг);
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- современная научная и профессиональная терминология;
- профессионально-этические принципы и нормы в профессиональной деятельности, правила корпоративной этики;
- современные средства и устройства информатизации;
- требования нормативных и методических документов, регламентирующие вопросы качества продукции (сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий);
- нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы хранения и транспортировки готовой продукции;
- виды документации качества на годную и несоответствующую продукцию;
- классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ;
- виды, классификация и содержание документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг и проведении процедуры подтверждения соответствия.

### **1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Менеджмент качества» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **138 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>138</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>82</b>
лекции	36
лабораторные работы	–
практические занятия	42
курсовое проектирование (консультации)	–
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>56</b>
<b>Контроль (часы на дифференцированный зачет)</b>	<b>4</b>
<b>Консультация перед экзаменом</b>	–
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>дифференцированный зачет</b>

## 2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
<b>3 семестр</b>						
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ОК 10, ПК 1.4, ПК 2.2	<b>Тема 1. Сущность и основные методы управления качеством</b> Содержание темы: 1. Понятие качества. Основные термины, определения и аспекты управления качеством. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и другие. 2. Системы управления качеством продукции (услуг). Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.	6				Собеседование
	Практическое занятие № 1. Выбор и применение различных методов управления качеством			8		Отчет по практическому занятию
	<b>Самостоятельная работа:</b> Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: самостоятельное изучение материала по теме, подготовка к собеседованию.				8	Самостоятельное изучение учебных материалов
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ОК 10, ПК 1.4, ПК 2.2	<b>Тема 2. Система управления качеством на предприятии</b> Содержание темы: 1. Международные стандарты и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей. Обзор основных требований международных и национальных стандартов менеджмента 2. Виды документации СМК. Требования стандартов к документированию информации процессов. 3. Организация технического контроля на предприятии. Сущность и объекты технического контроля. Метрологическое обеспечение и его цели. Метода сбора количественных характеристик качества продукции. Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.	12				Собеседование
	Практическое занятие № 2. Формирование пакета документации системы менеджмента качества			6		Отчет по практическому занятию
	<b>Самостоятельная работа:</b> Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: самостоятельное изучение материала по теме, подготовка к собеседованию. Реферат на тему «Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на				14	Самостоятельное изучение учебных материалов Реферат

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	отечественных предприятий».					
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ОК 10, ПК 1.4, ПК 2.2	<b>Тема 3. Оценка качества продукции</b> Содержание темы: 1. Получение товарной информации об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов. Определение экономической эффективности управления затратами на обеспечение качества. 2. Характеристика методов оценки качества и уровня качества продукции. Применение статистических методов контроля качества и анализа причин несоответствий процессов.	10				<i>Собеседование</i>
	Практическое занятие № 3. Рассмотрение, анализ и обобщение требований к конкретной продукции на основании характеристик товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов			8		<i>Отчет по практическому занятию</i>
	Практическое занятие № 4. Статистические методы в управлении качеством продукции			8		<i>Отчет по практическому занятию</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: самостоятельное изучение материала по теме, подготовка к собеседованию. Реферат на тему «Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование» или «Статистические методы в управлении качеством».				18	<i>Самостоятельное изучение учебных материалов Реферат</i>
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ОК 10, ПК 1.4, ПК 2.2	<b>Тема 4. Система методов менеджмента</b> Содержание темы: Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования. Определение экономической эффективности управления затратами на обеспечение качества.	4				<i>Собеседование</i>
	Практическое занятие № 5. Цели в области качества			6		<i>Отчет по практическому занятию</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: самостоятельное изучение материала по теме, подготовка к собеседованию.				8	<i>Самостоятельное изучение учебных материалов</i>
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ОК 10, ПК 1.4, ПК 2.2	<b>Тема 5. Всеобщее управление качеством</b> Содержание темы: Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.	4				<i>Собеседование</i>

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 6. Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии			6		<i>Отчет по практическому занятию</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: самостоятельное изучение материала по теме, подготовка к собеседованию.				8	<i>Самостоятельное изучение учебных материалов</i>
	<b>ИТОГО за 3 семестр</b>	<b>36</b>		<b>42</b>	<b>56</b>	



### 2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Собеседование на лекции	18	1	18
Реферат	2	8	22
Отчет по практическому занятию	6	8	48
Творческий рейтинг (заочное участие в конференциях, научные статьи и т.п.)	1	12	12
		<b>Итого по дисциплине</b>	<b>100 баллов</b>

### 2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение.*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### **3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Списки основной литературы**

1. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 224 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>.

2. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 230 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544276>.

3. Герасимова, Е. Б. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Е. Б. Герасимова, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова ; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. - 4-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 216 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=945334>.

4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по специальности "Товароведение и экспертиза товаров" (по областям применения) / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 335 с. - Библиогр.: с. 332-334. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415054>.

#### **Списки дополнительной литературы**

5. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 203 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>.

6. Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - Документ Reader. - СПб. [и др.] : Лань, 2019. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/111206/#1>.

7. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>.

#### **Нормативно-правовые акты**

8. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.

9. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-11-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>.

10. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-06-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200082555>.

## 4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Институт технического регулирования, стандартизации и сертификации. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.itrc-iso.ru>. - Загл с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – М., [1997-2014]. – Режим доступа: Локальная сеть.
4. Экономика организаций (предприятий) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.window.edu.ru>. - Загл с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

## 4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## **5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа** (*при наличии в учебном плане*). Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

#### **Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям:**

Практическое занятие № 1. Выбор и применение различных методов управления качеством.

1. Выбрать один из методов для указанного объекта из списка.
2. Описать алгоритм его применения для данного объекта.
3. Оформить отчет.

Практическое занятие № 2. Формирование пакета документации системы менеджмента качества.

1. Определить перечень необходимой документации.
2. Определить сроки и ответственных за их разработку.
3. Составить календарный план разработки документации.
4. Оформить отчет.

Практическое занятие № 3. Рассмотрение, анализ и обобщение требований к конкретной продукции на основании характеристик товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов.

1. Выбрать конкретный продукт (промышленный).
2. Изучить маркировку и товарно-сопроводительные документы к продукту.
3. Сформировать перечень требований к продукту.
4. Обобщить требования к данному виду продукции.
5. Оформить отчет.

Практическое занятие № 4. Статистические методы в управлении качеством продукции.

1. На основе исходных данных построить и проанализировать:
  - гистограмму;
  - контрольную карту ( $\bar{X}$ -R);
  - диаграмму Исикава;
  - диаграмму Парето.
2. Оформить отчет.

Практическое занятие № 5. Цели в области качества.

1. Составить цели Вашего виртуального предприятия, руководствуясь перечисленными требованиями к целям предприятия в области качества.
2. Оформить цели в области качества в виде таблицы.
3. На основе таблицы целей определить:
  - способ достижения каждой цели;
  - способ анализа каждой цели;
  - форму записей для документирования результатов анализа.
4. Оформить отчет.

Практическое занятие № 6. Принципы Деминга и мероприятия по их реализации на предприятии.

1. Предложите мероприятия по реализации 14 принципов Деминга (заполнив предлагаемую таблицу):
  - а) на промышленном предприятии;
  - б) на предприятии сервиса.



2. Оформить отчет.

### Типовые вопросы для собеседования

1. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
2. Какой принцип положен в основу системы контроля?
3. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
4. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
5. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
6. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
7. В чем суть цикла PDCA?
8. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
9. В чем суть системы БИП?
10. В чем суть системы КАНАРСПИ?
11. В чем отличия системы КС УКП?
12. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
13. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
14. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
15. В чем заключается основная философия TQM?
16. Что характерно для MBQ и MBO?
17. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
18. Какой принцип положен в основу системы контроля?
19. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
20. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
21. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
22. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
23. В чем суть цикла PDCA?
24. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
25. В чем суть системы БИП?
26. В чем суть системы КАНАРСПИ?
27. В чем отличия системы КС УКП?
28. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
29. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
30. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
31. В чем заключается основная философия TQM?
32. Что характерно для MBQ и MBO?
33. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
34. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
35. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?
36. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?
37. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
38. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
39. Что такое «триада качества»?
40. В чем заключается планирование качества?
41. Что включает контроль качества?
42. Почему необходимо улучшение качества?
43. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?

44. Что значит «управлять качеством»?
45. На каких принципах основано управление качеством продукции?
46. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
47. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
48. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
49. Что включают средства управления качеством?
50. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
51. Чем характеризуются отношения субординации?
52. В чем выражаются отношения координации?
53. Назовите основные задачи КС УКП.
54. Назовите уровни оценки качества.
55. Какие виды затрат на качество вы знаете?
56. Как классифицируются управленческие затраты?
57. Назовите разновидности производственных затрат.
58. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
59. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
60. Как происходит сертификация СМК?

### **Темы рефератов**

1. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях (на выбор):
  - Машиностроения;
  - Автомобилестроения;
  - Услуг;
  - Сервиса;
  - Химической промышленности;
  - Нефтегазовой промышленности;
  - Оборонной промышленности;
  - ИТ-сферы;
  - Свой вариант или конкретное предприятие.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности:
  - Маркировка товаров;
  - Штриховое кодирование.
3. Статистические методы в управлении качеством (на выбор):
  - Любой из семи простых управления методов;
  - Любой из семи новых методов управления качеством.

### **7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

*Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.*

#### **Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:**

(ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ОК 10, ПК 1.4, ПК 2.2)

### **Тема 1. Сущность и основные методы управления качеством**

1. Теория и практика отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики
2. Общее понятие о контроле качества
3. Становление и развитие менеджмента качества

4. Опишите предложенную Фейгенбаумом систему управления качеством во внутрифирменном управлении.
5. Цель и функции кружков качества.
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Качество как объект управления.
8. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
9. Организационно-распорядительные методы.
10. Инженерно-технологические методы.
11. Экономические методы.
12. Социально-психологические методы.

## **Тема 2. Система управления качеством на предприятии**

1. Задачи Международной организации по стандартизации (ИСО)
2. Организационная структура Международная организация по стандартизации (ИСО)
3. Цели крупнейшей неправительственной организации (ИСО)
4. Характеристика и задачи Международной электротехнической комиссии (МЭК)
5. Организационная структура Международной электротехнической комиссии (МЭК)
6. Европейская организация качества (ЕОК). Миссия ЕОК.
7. Цели Европейской организации качества (ЕОК). Основные направления ЕОК.
8. Назначение и структура стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества.
9. Рекомендации по улучшению деятельности»
10. Основные концепции и понятия стандартов ИСО серии 9000. Принципы менеджмента качества.
11. Основные концепции и понятия стандартов ИСО серии 9000. Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь.
12. Особенности, структура и краткая характеристика МС ИСО 9004 версии 2000 и 2009 годов.
13. Сколько и какие стандарты вошли в первую редакцию серии ИСО 9000, вышедшую в 1987 г.?
14. Сколько и какие стандарты вошли в 1994 г. во второе издание стандартов ИСО 9000?
15. Сколько и какие стандарты вошли после пересмотра в 2000 г. в семейство стандартов ИСО 9000?
16. Новые версии стандартов ИСО серии 9000.
17. Назначение и структура стандарта ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
18. Содержание, назначение и структура стандарта ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
19. Виды документации СМК.
20. Требования стандартов к документированию информации процессов.
21. Контроль качества продукции
22. Показатели качества продукции.
23. Система контроля качества продукции.
24. Классификация и содержание видов контроля качества.
25. Организация контроля качества продукции.
26. Методы контроля качества.
27. Основные элементы системы контроля качества продукции.
28. Метрологическое обеспечение и его цели.
29. Метода сбора количественных характеристик качества продукции.
30. Методы количественной оценки уровня качества.
31. Что представляет из себя ОТК?

## **Тема 3. Оценка качества продукции**

1. Получение товарной информации об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов.

2. Определение экономической эффективности управления затратами на обеспечение качества.
3. Характеристика методов оценки качества и уровня качества продукции.
4. Применение статистических методов контроля качества и анализа причин несоответствий процессов.
5. Как классифицируются статистические методы управления качеством?
6. Применение статистических методов на этапах жизненного цикла продукции.
7. Расскажите про семь простых статистических методов управления качеством.
8. Что такое «Мозговая атака»?
9. Что такое «Схема процесса»?
10. Что такое «Контрольный листок»?
11. Каково назначение «Диаграммы Парето»?
12. Что представляет собой «Гистограмма»?
13. Как выглядит «Контрольная карта»?
14. Для чего применяются «Временные ряды»?
15. Зачем используется «Диаграмма рассеяния»?
16. Каково назначение причинно-следственных диаграмм?
17. Каковы преимущества статистического приемного контроля по количественному признаку по сравнению с альтернативным признаком?

#### **Тема 4. Система методов менеджмента**

1. Сколько основных принципов системы менеджмента качества определяет стандарт ИСО 9000 2008 и 2015 годов? Назовите их в определенной последовательности. Дайте определение второму и пятому принципу.
2. Дайте определение и понятие Принципа «Вовлечение работников». Что дает данный принцип для СМК.
3. К чему приводит принцип "ориентация на потребителя"? Дайте определение и понятие данному принципу. Укажите номер в последовательности принципов?
4. Лидерство руководителей. Что дает данный принцип для СМК.
5. Процессный подход. Что дает данный принцип для СМК.
6. Постоянное улучшение. Что дает данный принцип для СМК.
7. Принятие решений, основанных на фактах. Что дает данный принцип для СМК.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
9. Назовите ключевые выгоды принципа «Взаимовыгодные отношения с поставщиками»? Дайте определение и понятие данному принципу.
10. Для чего предназначена система менеджмента качества? Принцип 5 - Системный подход к менеджменту. Что дает данный принцип для СМК.
11. Дайте определение Системного подхода в управлении качеством продукции?
12. Что означает слово «Система»? Сколько аспектов, которые в совокупности и единстве составляют системный подход?
13. Что предусматривает системный подход? Сколько важнейших задач системного подхода Вы знаете?
14. Четыре аспекта качества и дополнительные факторы.
15. Пять этапов реализации аспектов качества.
16. Функции системы управления качеством продукции.
17. Международные стандарты и требования к системам обеспечения качества продукции.
18. Обеспечение качества на этапах жизненного цикла продукции.
19. Механизм управления качеством продукции и десять основополагающих условий.
20. Состав и взаимосвязь основных требований, предъявляемых к производству продукции в нормативной и технической документации.
21. Реализация четырех аспектов качества
22. Менеджмент качества в рамках управления проектом
23. Современная концепция менеджмента качества

24. Как устанавливаются контролируемые показатели качества? Приведите примеры систем показателей качества. Уровни качества.

25. Политика в области качества. Перечислите принципы деятельности или долгосрочные цели политики. Охарактеризуйте этапы жизненного цикла продукции в соответствии со стандартами ИСО. Что называется «петлей качества»?

26. Цели в области качества.

27. Затраты на обеспечение качества.

### **Тема 5. Всеобщее управление качеством**

1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM).
2. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
3. Комплексное и тотальное управление качеством.
4. Суть, цели, задачи TQM.
5. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
6. Характеристика восьми принципов TQM.
7. Классификация потребителей.
8. Методы изучения ожиданий потребителей.
9. Процессный подход при реализации TQM.
10. Трилогия Джурана.
11. Система улучшения «Кайрио».
12. Система улучшения «Кайзен».

### **Примерный тест для итогового тестирования:**

1. Показатели качества продукции по количеству характеризующих свойств подразделяются на:
  - единичные
  - комплексные
  - суммарные
2. Для оценки уровня качества продукции применяют методы
  - дифференциальный
  - комплексный
  - единичный
3. Качественные признаки продукции могут носить:
  - альтернативный характер
  - структурный характер
4. Основной задачей ОТК является
  - контроль за качеством сырья, материалов, за соответствие их стандартам и техническим условиям
  - осуществление материальной мотивации работников предприятия
  - учет и хранение технической документации в цехе
  - способность предъявлять адекватные требования в зависимости от ситуации
5. Все затраты можно разделить на:
  - научно-технические, управленческие, производственные
  - технические, групповые, материальные
  - прямые, косвенные и постоянные
6. Какой аббревиатуре соответствует понятие «Всеобщий (тотальный) менеджмент качества»?
  - TQM
  - MBQ
  - TQC
  - UQM
  - SQC
  - CWQC
7. Методы управления качеством можно разделить на группы:

- организационные
- социально-психологические
- экономические
- организационно-технологические
- социологические

8. \_\_\_\_\_ - это способы воздействия, основанные на применении экономического стимулирования и создания материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества

- экономические методы
- социально-психологические

9. Основной принцип TQM

- отношения внутри компании строятся на основе сотрудничества
- отношения внутри компании строятся на основе управления

10. Философия TQM раскрывается в его наиболее важных элементах:

- все варианты верны
- ориентировать всю деятельность компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей
- обеспечивать возможности для реального участия каждого работника в процессе достижения главной цели - удовлетворения запросов потребителя
- фокусировать внимание на процессах, рассматривая их как оптимальную систему достижения главной цели - максимизации ценности продукта для потребителя и минимизации его стоимости, как для потребителя, так и производителя
- постоянно и непрерывно улучшать качество продукта
- основывать все решения компании на фактах

11. Ведущей организацией в области международной стандартизации является \_\_\_\_\_

- Международная организация по стандартизации (ИСО)
- Международная электротехническая комиссия (МЭК)
- Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)

12. Что устанавливает ИСО 9001

- устанавливает требования к системе менеджмента качества
- устанавливает требования к стандартизации
- устанавливает требования к сертификации
- нет верного ответа

13. Политика в области качества может быть сформулирована в виде:

- принципа деятельности
- долгосрочной цели
- методов

14. Расположите элементы процесса «Контроль качества» в порядке их последовательности:

- Выделение предметов, подлежащих контролю, т.е. определение того, что нужно контролировать
- Выбор единицы измерения
- Установление видов измерений
- Установление стандартных характеристик
- Измерение реальных параметров
- Анализ различий в реальных и стандартных параметрах
- Устранение различий

15. Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением – это \_\_\_\_\_

- качество продукции
- контроль качества

16. Характеристиками технического контроля являются (несколько правильных ответов)

- стоимость контроля
- достоверность
- полнота

- объем
  - контролируемый параметр
17. Количественная характеристика, объекта подвергаемая контролю – это \_\_\_\_\_
- контролируемый параметр
  - контролируемый признак
18. Контроль объектов или стадий процесса производства может быть (несколько правильных ответов)
- летучим
  - периодическим
  - непрерывным
  - визуальный
  - инструментальный
19. Существуют следующие группы показателей качества
- все ответы верны
  - назначения
  - надежности
  - эргономические
  - эстетические
  - технологичности
20. Показатель, характеризующий свойства изделия сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, выражающих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонта, хранения и транспортирования – это \_\_\_\_\_
- показатель надежности
  - показатель назначения
21. Статистические методы контроля качества подразделяются на:
- все варианты верны
  - статистический приемочный контроль по альтернативному признаку
  - выборочный приемочный контроль по варьирующим характеристикам качества
  - стандарты статистического приемочного контроля
  - системы экономических планов
  - планы непрерывного выборочного контроля
22. Расположите этапы построения диаграммы Парето в порядке их осуществления:
- Выбрать проблемы, которые необходимо сравнить и расположить их в порядке важности
  - Определить критерии для сравнения единиц измерения
  - Наметить период времени для изучения
  - Сгруппировать данные по категориям, сравнить критерии каждой группы
- Перечислите категории слева направо на горизонтальной оси в порядке уменьшения значения критерия
23. Согласно теории К. Исикава в семь простых методов входят (несколько правильных ответов):
- гистограммы
  - временные ряды
  - диаграммы Парето
  - причинно-следственные диаграммы Исикавы
  - контрольные листки
  - контрольные карты
  - диаграммы рассеяния
  - мозговой штурм
24. Для исследования и изображения всех возможных причин определенных проблем или условий применяют:
- диаграмму Исикавы
  - диаграмму Парето
25. Контрольная карта состоит из (несколько правильных ответов):

- центральной линии
- двух контрольных границ
- значений характеристики
- дополнительной линии

26. В чём заключаются 14 принципов (постулатов), выдвинутых Э. Демингом?

- в планировании качества
- в управлении качеством
- в контроле качества
- в совершенствовании качества

27. Кто создал концепцию «триады качества»?

- К. Исикава
- Ф. Кросби
- Дж. Джуран
- Э. Фейгенбаум

28. Что определяют 14 принципов Ф. Кросби в обеспечении качества на предприятиях?

- внедрение нового оборудования
- периодичность проверки качества продукции (услуги)
- последовательность действий
- контроль качества

29. Кто в конце 40-х предложил модель Всеобщего контроля качества (Total Quality Control) и определил понятие стоимости качества

- Фейгенбаум
- Деминг
- Шухарт

30. «Триада качества» (выбрать правильный порядок)

- планирование качества; контроль качества; процесс улучшения качества
- контроль качества; процесс улучшения качества; планирование качества
- планирование качества; процесс улучшения качества; контроль качества

#### **Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования**

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
80	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.



## АННОТАЦИЯ

### ОП.09 «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

Дисциплина «Менеджмент качества» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 1.4	Оценивать соответствие готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий
ПК 2.2	Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (услуг) в соответствии с установленными правилами

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- рассматривать, анализировать и обобщать требования к конкретной продукции;
- выбирать и применять различные методы управления качеством;
- анализировать данные самоаудита предприятия;
- формировать и вести документы по СМК;
- оценивать уровень качества продукции;
- применять статистические методы в контроле качества;
- получать товарную информацию об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов;
- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- применять этические нормы к практике деловых отношений;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- выбирать критерии и значения показателей соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки на основании нормативной и технологической документации;
- выбирать методы и способы определения и оценки значений соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;
- планировать последовательность проведения оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических

условий документов и технических условий;

- оформлять результаты оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;
- выявлять дефектную продукцию;
- определять соответствие характеристик продукции/услуг требованиям нормативных документов;
- оформлять документацию подтверждения соответствия согласно действующим требованиям.

**знать:**

- классификацию и применимость методов управления качеством;
- международный и региональный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством;
- статистические методы управления качеством и регулирования технологических процессов;
- совокупность системных средств и методов в управлении качеством;
- основы менеджмента качества;
- основные понятия системы менеджмента качества;
- основы и принципы мировых стандартов по системе менеджмента качества, семейства стандартов;
- виды документации по СМК;
- основные понятия, цели, принципы, задачи, объекты и методы управления качеством;
- системы управления качеством продукции (услуг);
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- современная научная и профессиональная терминология;
- профессионально-этические принципы и нормы в профессиональной деятельности, правила корпоративной этики;
- современные средства и устройства информатизации;
- требования нормативных и методических документов, регламентирующие вопросы качества продукции (сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий);
- нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы хранения и транспортировки готовой продукции;
- виды документации качества на годную и несоответствующую продукцию;
- классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ;
- виды, классификация и содержание документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг и проведении процедуры подтверждения соответствия.