

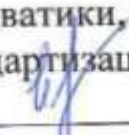


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА

Согласовано:  
Руководитель ОП

  
Чуднова О.А.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заведующий кафедрой  
Инноватики, качества,  
стандартизации и сертификации  
  
Шкарина Т.Ю.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология

Профиль «Стандартизация и сертификация»

Форма подготовки - очная

курс 3,4 семестр 6,7  
лекции 36 час.  
практические занятия 36 час.  
лабораторные работы      -      час.  
в том числе с использованием МАО лек. 14 /пр. 16 /лаб. 0 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 72 час.  
в том числе с использованием МАО 30 час.  
самостоятельная работа 108 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 27 час.  
контрольные работы (количество) 0  
курсовая работа / курсовой проект      семестр  
зачет      -      семестр  
экзамен 6, 7 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 10.03.2016 № 12-13-391

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Инноватики, качества, стандартизации и сертификации, протокол № 1 от « 05 »      сентября 2016 г.

Заведующий (ая) кафедрой к.э.н., доцент Шкарина Т.Ю.  
Составитель (ли): доцент Короткова Т.В.

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Аннотация дисциплины «Управление качеством»**

Дисциплина «Управление качеством» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология, профиль «Стандартизация и сертификация». (Б1.Б.26) Дисциплина входит в базовую часть Блока1 Дисциплины (модули) учебного плана.

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов) и самостоятельная работа студента (108 часов). Дисциплина реализуется на 3 (6 семестр) и 4 курсах (7 семестр).

Дисциплина реализуется на основе знаний, полученных в рамках реализации дисциплин «Введение в профессию», «Статистические методы контроля и управления качеством».

**Цель** дисциплины: формирование компетенции в области управление качеством.

**Задачи** дисциплины:

- изучить основы и принципы формирования качества продукции, процессов и услуг;
- изучить основы реализации процессного подхода в области обеспечения систем менеджмента качества;
- получить навыки работы по совершенствованию управления качеством продукции, процессов и услуг.

Для успешного изучения дисциплины «Управление качеством» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способностью и готовностью участвовать в организации работы по повышению научно-технических знаний, в развитии творческой инициативы, рационализаторской и изобретательской деятельности, во внедрении достижений отечественной и зарубежной науки, техники, в использовании передового опыта, обеспечивающих эффективную работу учреждения, предприятия (ОПК-2);

– способностью участвовать в практическом освоении систем управления качеством (ПК-2);

– способностью определять номенклатуру измеряемых и контролируемых параметров продукции и технологических процессов, устанавливать оптимальные нормы точности измерений и достоверности контроля, выбирать средства измерений и контроля, разрабатывать локальные поверочные схемы и проводить поверку, калибровку, юстировку и ремонт средств измерений (ПК-4).

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные/ профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ПК-2</b> способностью участвовать в практическом освоении систем управления качеством	Знает	Основные положения и подходы к управлению качеством продукции
	Умеет	Определять необходимую модель обеспечения качества на предприятии и обосновать свой выбор
	Владеет	Способностью участвовать в адаптации модели обеспечения качества на предприятии
<b>ПК-24</b> способностью анализировать, разрабатывать и оформлять основные виды нормативных документов, записей о качестве, а также комплектов документов системы управления качеством	Знает	Основы реализации процессного подхода
	Умеет	Вести планирование и управление процессами деятельности
	Владеет	Способностью использовать процессный подход при анализе деятельности и принятии управленческих решений по совершенствованию качества

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управления качеством» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: деловые игры, презентации, круглый стол.

## I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Раздел I. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики (10 часа)**

**Тема 1.1. Экономическое содержание категории «качество продукции»(6 часов)**

Общее понятие категории качество, качество продукции, качество услуг. Классификация показателей качества продукции (услуг). Факторы и условия определяющие качество продукции (услуг). Объективность свойств услуг и субъективность их потребительского восприятия. Качество и конкурентоспособность. Методические подходы к оценке конкурентоспособности продукции (услуг). Анализ современных тенденций (с исторической ретроспективой и эволюционным развитием) системного подхода в области управления качеством продукции (услуг).

## **Тема 1.2. Развитие теории, методологии и практики всеобщего управления качеством (4 часа)**

Сущность всеобщего управления качеством (TQM). Зарубежные модели управления качеством (А. Фейгенбаума, Э. Деминга, Дж. Джурана и др.). Национальные концепции управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП и др.).

Принципы и элементы концепции TQM. Концепция TQM и возможность ее реализации на российских предприятиях.

Семь инструментов контроля качества (контрольный листок, гистограмма, контрольная карта, диаграмма Парето, стратификация, диаграмма разброса, диаграмма Исикавы). Особенности и необходимость применения каждого из инструментов.

Семь инструментов управления качеством (диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов). Особенности и необходимость применения каждого из инструментов.

FMEA - анализ. Технология развертывания функции качества (QFD). Концепция Дома Качества и этапы отслеживания "голоса потребителя" при развертывании функции качества.

## **Раздел 2. Теоретические и методологические основы формирования СМК (12 часа)**

## **Тема 2.1. Международные стандарты ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством (4 час)**

Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура. Краткая характеристика стандартов. Элементы системы качества. Особенности международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2015 года. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО серии 9000.

## **Тема 2.2. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии (4 часа)**

Ответственность руководства за принятие стратегического решения о разработке и внедрении системы менеджмента. Методика разработки и внедрения системы качества с учетом рекомендаций международных стандартов ИСО серии 9000. Планирование разработки и внедрения СМК. Обучение персонала как необходимое условие успешного внедрения СМК. Организационные изменения. Оргструктура, обязанности и полномочия персонала. Определение необходимых ресурсов. Причины внедрения СМК на российских и зарубежных предприятиях. Опыт внедрения СМК.

## **Тема 2.3. Документы системы менеджмента качества. Стандарты предприятия. Принципы построения и внедрения (4 час)**

Иерархия и состав документации СМК. Руководство по качеству и программы качества. Заявление о политике в области качества. Документы системы менеджмента качества 2 уровня: стандарты предприятия и процедуры. Рабочие и должностные инструкции. Записи, протоколы качества, процедурные документы. Значение в системе менеджмента качества. Основные принципы разработки.

## **Раздел 3. Экономика качества (6 часа)**

### **Тема 3.1. Модели определения и классификации затрат на качество (3 час)**

Эволюция подходов к определению затрат на качество. Экономические категории качества. Значение и возможность определения затрат на качество. Определение затрат на качество в производственных и непроизводственных

организациях. Стоимостная модель и модель РАФ определения затрат на качество. Затраты на качество и их классификация. Затраты на соответствие (конформные) и издержки на несоответствие (неконформные). Стоимость плохого качества. Затраты компании и затраты потребителя. Связь затрат на качество с эффективностью и результативностью функционирования Компании.

### **Тема 3.2. Управление затратами на качество (3 часа)**

Источники и порядок сбора информации о затратах на качество. Планирование, контроль и анализ затрат на качество. Значение превентивных действий. Стоимость контроля. Оценка несоответствий. Анализ максимизации ценностей и минимизации затрат. Пути оптимизации затрат на качество.

## **Раздел 4. Проверка и оценка системы менеджмента качества (8 часов)**

### **Тема 4.1. Аудит качества (3 часа)**

Значение аудита качества. Нормативная база аудита системы менеджмента качества. Виды аудита. Внутренний и внешний аудит. Этапы проведения аудита системы менеджмента качества. Порядок внутренней проверки. Виды документации по аудиту. Требования к аудиторам систем менеджмента качества.

### **Тема 4.2. Сертификация продукции и систем менеджмента качества (2 часа)**

Сертификация. Основные термины и определения. Роль сертификации в обеспечении качества. Правовая и нормативная база сертификации. Субъекты и объекты сертификации. Порядок сертификации продукции. Декларирование соответствия. Особенности проведения сертификации систем менеджмента качества.

### **Тема 4.3. Премии в области качества (3 час)**

Конкурсы и премии в области качества как способ повышения эффективности деятельности предприятий. Международные и российские

премии в области качества. Модели и критерии премий в области качества. Самооценка и бенчмаркинг на базе премий. Использование премий по качеству как инструмента управления.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия (36 часов)**

**Задание 1. Подготовить презентацию в программе Power Point на одну из тем для участия в семинаре-пресс-конференции (9 часов):**

1. Экономическое содержание категории «качество продукции».
2. Развитие теории, методологии и практики всеобщего управления качеством.
3. Международные стандарты ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством.
4. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии.
5. Документы системы менеджмента качества. Стандарты предприятия. Принципы построения и внедрения.

6. Модели определения и классификации затрат на качество.
7. Управление затратами на качество.
8. Сертификации продукции и систем менеджмента качества.
9. Премии в области качества.

Требования к презентации:

1. В презентации должно быть 15 слайдов.
2. Презентация должна отражать несколько литературных источников.
3. Структура слайдов:  
Тема презентации.  
Основная терминология



Пункты стандартов, отображающие специфику вопроса.  
Классификация или структуризация информации по вопросу.  
Формы документов (приводятся при необходимости).

**Задание 2. Провести анализ стандартов ГОСТ Р ИСО 9001и ГОСТ Р ИСО 9004, результат оформить в таблицу 1 (6 часов):**

Таблица 1

Анализ нормативного акта

Наименование нормативного акта	№ статьи название	Характеристика статьи

**Задание 3. Сформировать авторских 20 тестов по 4, 5, 6, 7, 8, 9 разделам ГОСТ Р ИСО 9001. В каждом вопросе должно быть 3 варианта ответа. Подготовить ключ к тестам (9 часов)**

Для подготовки к написанию тестов прорабатываются стандарты и литературные источники по списку приведенных источников основной и дополнительной литературы РПУД.

**Задание 4. Сформулировать подборку литературных источников в т.ч. на английском языке по темам: (12 часов)**

1. Экономическое содержание категории «качество продукции».
2. Развитие теории, методологии и практики всеобщего управления качеством.
3. Международные стандарты ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством.
4. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии.
5. Документы системы менеджмента качества. Стандарты предприятия. Принципы построения и внедрения.
6. Модели определения и классификации затрат на качество.

7. Управление затратами на качество.
8. Сертификации продукции и систем менеджмента качества.
9. Премии в области качества.

Подборка литературных источников должна быть не менее 15 источников. Список использованных источников необходимо оформить в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003 № Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление качеством» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Качество	ПК-2	знает	УО-4	ПР-1

	как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	ПК-24	умеет	ПР-7, УО-4	
			владеет	ПР-1	
2.	Раздел 2. Теоретические и методологические основы формирования СМК	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1
			умеет	ПР-1, ПР-7	
			владеет	ПР-1	
3.	Раздел 3. Экономика качества	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1
			умеет	ПР-1, ПР-7	
			владеет	ПР-1	
4.	Раздел 4. Проверка и оценка системы менеджмента качества	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1, ПР-5
			умеет	ПР-1, ПР-7	
			владеет	ПР-1	
<p><i>Примечание:</i>  УО-4 Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты  ПР-1 Тест  ПР-7 Конспект  ПР-5 Курсовая работы</p>					

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Шкарина, Т.Ю. Управление качеством : учебное пособие для вузов / Инженерная школа ДВФУ / Т.Ю. Шкарина, О.А. Чуднова, и др. – Влад-ок : Дальневосточ.федерал. ун-т, 2015. – 347с. [Электронный ресурс] : <http://elib.dvfu.ru/vital/access/manager/Repository/fefu:1417>

2. Системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.Ю. Шкарина, Е.В. Капинус ; Дальневосточный федеральный университет, Инженерная школа. – Владивосток : Издат. дом Дальневост. федерал. ун-та, 2013. – 225 с. – Системные требования: процессор с частотой 1,3 ГГц (Intel, AMD), ОС – Windows (XP, Vista, 7 и т.п.), оперативная память 512 МБ. Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – 1 CD ROM –Режим доступа: <https://elib.dvfu.ru/vital/access/manager/Repository/feFu:1871>

3. Методические указания по выполнению практических заданий по дисциплине «Средства и методы управления качеством. Комплексные методы управления качеством» / Чуднова О.А. . – Владивосток: Дальневост. федерал. ун-т, 2015. – 47 с. – <https://www.dvfu.ru/schools/engineering/science/scientific-and-educational-publications/manuals/>

### **Дополнительная литература** (печатные и электронные издания)

1. Гаффорова Е.Б. Управление качеством: Учебное пособие / Е.Б. Гаффорова, Т.Ю. Шкарина и др. - Владивосток: Изд-во ТГЭУ, 2008. – 228 с. (65 экз.)

2. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-91134-751-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406876>

3. Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.И. Герасимов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 160 с. — 978-5-8265-1401-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63914.html>

4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>

5. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: учеб. пособие. М.: Стандарты и качество, 2009. 248 с. -  
<http://www.inventech.ru/pdf/instrument/instr01.pdf>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
4. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Рекомендации по аудиту систем менеджмента и/или охраны окружающей среды.
5. ГОСТ Р ИСО/ТО 10014-2008 Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества.
6. ГОСТ Р 52380.1-2005 Руководство по экономике качества. Часть 1. Модель затрат на процесс.
7. ГОСТ Р 52380.2-2005 Руководство по экономике качества. Часть 2. Модель предупреждения, оценки и отказов.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. ИСО - Международная организация по стандартизации – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>
2. Техэксперт– [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.cntd.ru/>
3. РИА «Стандарты и качество» – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://ria-stk.ru/>
4. Росстандарт – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal/>
5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>
6. Statistica – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.statsoft.ru/>
7. quality.eur.ru – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://quality.eur.ru/>
8. Европейский фонд управления качеством – [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://www.efqm.org/>
9. ЕВРАЗИЙСКОЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЕ СООБЩЕСТВО – [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://evrazes.com/>
10. Сайт quality.eur.ru. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии - <http://quality.eur.ru/DOCUM4/vsmkp.htm>

#### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. NanosoftNormaCS 3.0 Client
2. Microsoft Office профессиональный плюс 2013

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучение студентов по дисциплине «Управление качеством» предполагает чтение лекций, проведение практических занятий, а также самостоятельную работу студента. На практических занятиях разбираются теоретические вопросы учебной дисциплины, а также решаются практические задания.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по выполнению практических занятий и указания по выполнению самостоятельной работы.

Самостоятельная работа предполагает работу студента с первоисточниками. При этом, предполагается, что студент конспектирует систематизированный материал, излагая материал, как в виде текста, так и в табличном варианте.

Конспекты лекций и результатов самостоятельной работы служат оценочным средством, позволяющим преподавателю определить объем конспектируемого материала, способность студента излагать материал, его систематизировать и представлять в форме, удобной для дальнейшей работы.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, способности применения математического аппарата, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

При проведении коллоквиумов студенты делятся на группы и работают по выбранной тематике. От студентов требуется представление систематизированного материала в форме презентации, выполненной в утвержденном формате ДВФУ. Предполагается обсуждение выступления каждой группы студентов с целью углубленного изучения материала и определения степени владения навыками публичных выступлений.

При подготовке к практическим занятиям студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, выбирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в Тандем текущие баллы в течении недели после занятия. Студент имеет право ознакомиться с ними.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
--	--

Мультимедийная аудитория	<b>Мультимедийная аудитория</b> Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации: матричный коммутатор DVI DXP 44 DVI Pro Extron; удлинитель DVI по витой паре DVI 201 Tx/Rx Extron; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI ЗСТ LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron; расширение для контроллера управления IPL T CR48 Доска двухсторонняя (для использования маркеров и мела), учебные столы, стулья
учебная аудитория для проведения занятий лекционного/практического типа	Учебная аудитория Доска двухсторонняя (для использования маркеров и мела), учебные столы, стулья
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А – уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW,GigEth,Wi-Fi,BT,usb kbd/mse,Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit),1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.





МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Управление качеством»**

**Направление подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология  
профиль «Стандартизация и сертификация»  
Форма подготовки очная**

**Владивосток  
2016**

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	3 неделя	Подготовка к презентации для участия в семинаре-пресс-конференции	12	Реферат-доклад с презентацией Power Point, участие в обсуждении
2.	5 неделя	Подготовка к проведению и оформление результатов анализа стандартов ИСО в таблице № 1	12	Отчет
3.	10 неделя	Работа с литературными источниками для формирования тестов для практического задания № 3	18	Отчет
4.	15 неделя	Подготовка к формированию подборки литературных источников	12	Отчет
	ИТОГО		54	

### Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы

Отчет должен содержать:

- тему и цель работы;
- краткое описание каждого этапа выполнения;

- заполненную таблицу (при необходимости);
- разработанную схему (при необходимости);
- ВЫВОД.

## ФОРМА ОТЧЕТА

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № \_\_\_\_.

Вариант № \_\_\_\_

Фамилия И. студента, № группы

### **1. Тема и цель работы**

....

### **2. Общая характеристика исследуемого процесса**

2.1 - краткое описание каждого этапа выполнения;

- заполненную таблицу (при необходимости);

- разработанную схему (при необходимости);

2.2 На основе представленной информации о < наименование объекта исследования > можно сделать следующие выводы:

1)...

2)...

и т.д.

### **3. Оценка соответствия экспериментальных данных заявленным параметрам (нормативам)**

Оценка соответствия реальной ситуации требуемым нормативам (или заявленным параметрам) по контролируемым параметрам позволяет о < наименование объекта исследования > сделать следующие выводы:

1)...

2)...

и т.д.

**Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению**

1. Задания по теоретическим вопросам менеджмента качества: III тур Всероссийской студенческой олимпиады по управлению качеством 12.05.2015 – 14.05.2015: сборник задач / сост. Т.Ю. Шкарина, С.А. Щеголева, Т.В. Короткова, О.А. Чуднова, Н.В. Зотова, Н.А. Дегтярева, Г.А. Цой [Электронный ресурс] / Инженерная школа ДВФУ. – Электрон. дан. – Владивосток: Дальне- вост. федерал. ун-т, 2015. – [41 с.]. – Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – Локальный доступ сети ДВФУ. Режим доступа: <https://www.dvfu.ru/schools/engineering/science/scientific-and-educational-publications/manuals/> (дата обращения: 09.09.2016)
2. Средства и методы управления качеством: методические указания по проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы для студентов очной и заочной форм обучения специальности 220501 "Управление качеством" / сост. Н.И. Меркушова, Е.В. Виноградова – Владивосток: Изд-во Тихоокеанского экономического университета, 2007. – 36с.

### **Критерии оценки выполнения самостоятельной работы**

№ п/п	Показатели качества	Критерии оценок показателя			
		Отлично (От 88% до 100%)	Хорошо (От 68% до 87%)	Удовлетворительно (От 61% до 67%)	Неудовлетворительно (Менее 60%)
1	Уровень теоретических знаний	Студент не только ответил на поставленный теоретический вопрос но и продемонстрировал систематизацию знаний	Студент дал полный ответ на теоретические вопросы билета	Студент в целом ответил на поставленные теоретические вопросы	Студент полностью не ответил на один из теоретических вопросов
2	Умение решать практические задачи	Задание решено с использованием комплекса необходимых	Задание решено верно с использованием достаточных	Задание выполнено в целом. Однако использованы не все методы	Задание не выполнено

№ п/п	Показатели качества	Критерии оценок показателя			
		Отлично (От 88% до 100%)	Хорошо (От 68% до 87%)	Удовлетворительно (От 61% до 67%)	Неудовлетворительно (Менее 60%)
		средств и методов управления качеством	методов по управлению и контролю качеством	и средства контроля и управления качеством	
3	Общая эрудиция	<p>Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, аргументировано, уместно используется демонстративный материал (примеры из практики, графики, формулы и т.д.) На вопросы членов комиссии отвечает, аргументировано, уверенно</p>	<p>Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается иллюстративный материал, но допускаются некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые членами комиссии, не вызывают затруднений</p>	<p>Студент показывает достаточный уровень знаний учебного материала, владеет практическим и навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются не достаточно веские. На поставленные комиссией вопросы ответы недостаточно глубокие</p>	<p>Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. На поставленные комиссией вопросы отвечает неуверенно или затрудняется с ответом</p>



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине **«Управление качеством»**

**Направление подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология**  
профиль **«Стандартизация и сертификация»**  
**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2016**

## Паспорт ФОС фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ПК-2</b> способность участвовать в практическом освоении систем управления качеством	Знает	Основные положения и подходы к управлению качеством продукции
	Умеет	Определять необходимую модель обеспечения качества на предприятии и обосновать свой выбор
	Владеет	Способностью участвовать в адаптации модели обеспечения качества на предприятии
<b>ПК-24</b> способностью анализировать, разрабатывать и оформлять основные виды нормативных документов, записей о качестве, а также комплектов документов системы управления качеством	Знает	Основы реализации процессного подхода
	Умеет	Вести планирование и управление процессами деятельности
	Владеет	Способностью использовать процессный подход при анализе деятельности и принятии управленческих решений по совершенствованию качества

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1.	Раздел 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1
			умеет	ПР-7, УО-4	
			владеет	ПР-1	
2.	Раздел 2. Теоретические и методологические основы формирования СМК	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1
			умеет	ПР-1, ПР-7	
			владеет	ПР-1	
3.	Раздел 3. Экономика качества	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1
			умеет	ПР-1, ПР-7	
			владеет	ПР-1	
4.	Раздел 4. Проверка и оценка системы менеджмента качества	ПК-2 ПК-24	знает	УО-4	ПР-1, ПР-5
			умеет	ПР-1, ПР-7	
			владеет	ПР-1	

*Примечание:*

*УО-4 Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты*

*ПР-1 Тест*

*ПР-7 Конспект*

**Критерии оценки (письменного/ устного доклада, реферата, сообщения, эссе, в том числе выполненных в форме презентаций):**

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив её содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приёмами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

✓ 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

✓ 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

✓ 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трёх ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Составитель \_\_\_\_\_ Т.В. Короткова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Критерии оценки (письменный ответ)**



✓ 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчётливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 балл – фрагментные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Составитель \_\_\_\_\_ Т.В. Короткова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Критерии выставления оценки студенту на зачёте/ экзамене  
по дисциплине «Управление качеством»:**

<b>Баллы (рейтинговой оценки)</b>	<b>Оценка зачёта/экзамена (стандартная)</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
<b>100 -86</b>	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с

		практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причём не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.
<b>85 - 76</b>	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.
<b>75 - 61</b>	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
<b>60 - 50</b>	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Составитель \_\_\_\_\_ Т.В. Короткова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление качеством» проводится в форме контрольных мероприятий (*защиты реферата, эссе, тестирования*) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

### **Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

**(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

по дисциплине Управление качеством

(наименование дисциплины)

1. Экономическое содержание категории «качество продукции».
2. Развитие теории, методологии и практики всеобщего управления качеством.
3. Международные стандарты ИСО серии 9000 по обеспечению и управлению качеством.
4. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии.
5. Документы системы менеджмента качества. Стандарты предприятия. Принципы построения и внедрения.
6. Модели определения и классификации затрат на качество.
7. Управление затратами на качество.
8. Сертификации продукции и систем менеджмента качества.
9. Премии в области качества.

### **Критерии оценки:**

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив её содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приёмами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

✓ 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

✓ 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

✓ 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трёх ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Составитель \_\_\_\_\_ Т.В. Короткова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Тесты для текущего контроля

### Вариант 1

1. Что рассматривается как процесс?

а) Деятельность, в которую для достижения наилучшего результата вовлечены соответствующие ресурсы;

б) Деятельность, в которую для достижения наилучшего результата вовлечены соответствующие финансы;

в) Деятельность, в которую вовлечены соответствующие ресурсы.

2. Из чего состоит процессная модель предприятия?

а) Из множества процессов, участниками которых являются структурные подразделения и должностные лица организационной структуры предприятия;

б) Из множества бизнес-процессов, участниками которых являются структурные подразделения и должностные лица организационной структуры предприятия;

в) Из множества бизнес-процессов, участниками которых являются структурные подразделения организационной структуры предприятия.

3. Что такое процесс?

а) Это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих ресурсы в финансы;

б) Это совокупность видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

в) Это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

4. Что такое продукция?

а) Продукция: результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

б) Продукция: результат совокупности технологий, сырья и труда работников предприятия;

в) Продукция: результат преобразования сырья с помощью труда по имеющейся технологии.

5. Что такое качество?

а) Качество: степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;

б) Качество: степень соответствия продукции требованиям потребителей;

в) Качество: степень соответствия произведенной продукции нормативным требованиям к ней.

Ключи к тесту вариант 1.

№ вопроса	Варианты ответа		
	а	б	в
1	+		
2		+	
3			+
4	+		
5	+		

## Вариант 2

1. Что такое менеджмент качества?

а) Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству

б) Деятельность по руководству и управлению организацией

в) Скоординированная документация предприятия по руководству и управлению организацией применительно к качеству

2. Что такое анализ результатов аудита?

а) Сравнение установленных требований и фактически существующей ситуации, разработка при необходимости корректирующих действий.

б) Актуализация установленных требований и разработка при необходимости корректирующих действий.

в) Сравнение установленных требований и требований нормативных актов, разработка при необходимости корректирующих действий.

3. Что такое аудит?

а) Систематическая проверка для определения степени выполнения согласованных требований

б) Систематическое определение выполнения требований к предприятию

в) Систематическая объективная проверка для определения степени выполнения согласованных требований

4. Перечислите «старые» инструменты качества.

а) Контрольный листок Исикава, контрольные карты Исикава, гистограмма, диаграмма разброса, расслоение (стратификация) данных, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма.

б) Контрольный листок, контрольные карты, гистограмма, диаграмма разброса (диаграмма Исикава), расслоение (стратификация) данных, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма.

в) Контрольный листок, контрольные карты, гистограмма, диаграмма разброса, расслоение (стратификация) данных, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикава).

5. Что представляет диаграмма потока?

а) Графическое изображение основных операций изучаемого процесса, их стоимость и порядок выполнения.

б) Графическое изображение основных операций изучаемого процесса, их взаимосвязей и последовательности выполнения.

в) Графическое изображение основных операций изучаемого процесса.

## Ключи к тесту вариант 2.

№ вопроса	Варианты ответа		
	а	б	в
1	+		
2	+		
3			+
4			+
5		+	

### Вариант 3

1. На принципах какой системы построен ГОСТР ИСО 9001:
  - а) системы менеджмента качества;
  - б) системы менеджмента финансовой деятельности;
  - в) системы менеджмента охраны окружающей среды.
2. В какой форме может быть выражена документация на предприятии:
  - а) электронной;
  - б) бумажной;
  - в) электронно-бумажной;
  - г) любой из вышеперечисленных.
3. Качество - это:
  - а) способность удовлетворять потребности;
  - б) свойство продукции выполнять требования;
  - в) степень соответствия присущих характеристик требованиям.
4. Для создания системы менеджмента качества требуется:
  - а) оперативное решение руководителя организации;
  - б) стратегическое решение организации;
  - в) политическое решение организации.
5. Что не является целью создания системы менеджмента качества на предприятии:
  - а) обеспечение качества продукции;



- б) обеспечение удовлетворенности потребителя;
- в) обеспечение процессного подхода в организации.

6. Чем являются требования потребителей к продукции в системе менеджмента качества:

- а) входом;
- б) выходом;
- в) управляющим воздействием.

7. Политика в области качества, разработанная на предприятии выражает:

- а) оптимальные требования потребителей и заинтересованных сторон;
- б) общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- в) стратегические цели и задачи предприятия.

8. Для успешного функционирования организация должна:

- а) описывать менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности;
- б) осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности;
- в) все верно.

9. Что из ниже перечисленного направлено на установление целей в области качества и определяющие необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества:

- а) управление качеством;
- б) планирование качества;
- в) обеспечение качества.

10. Основная ответственность за качество выпускаемой продукции лежит на:

- а) руководителе предприятия;

- б) руководителе по качеству;
- в) руководителе по производству.

11. Допускаются ли какие-либо исключения требований ГОСТ Р ИСО 9001 ввиду специфики организации:

- а) допускаются;
- б) не допускаются;
- в) допускаются при условии обоснования в руководстве по качеству.

12. Верификация проекта и разработки должна осуществляться в организации, чтобы удостовериться:

- а) что разработанная продукция способна выполнить требование к установленному использованию или применению;
- б) что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям;
- в) что полученная в результате продукция соответствует требованиям.

#### **Вариант 4**

1. Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству - это:

- а) улучшение качества;
- б) управление качеством;
- в) планирование качества.

2. Какой из ниже перечисленных разделов ГОСТ Р ИСО 9001 может быть исключен из области системы менеджмента качества:

- а) проектирование и разработка;
- б) производство и обслуживание;
- в) инфраструктура.

3. ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9004 были разработаны как:

- а) согласованная пара для дополнения друг друга;

б) как два независимых стандарта с различными областями применения;

в) документы для внутреннего применения.

4. К каким системам менеджмента содержит конкретные требования международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001:

а) системам менеджмента охраны окружающей среды;

б) система менеджмента качества;

в) система финансового менеджмента.

5. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 устанавливает:

а) способы реализации процессов деятельности организации;

б) некоторый набор составляющих, подлежащих включению в систему менеджмента качества;

в) экономическое обоснование системы менеджмента качества.

6. Что может служить источником для развития и совершенствования системы менеджмента качества:

а) информация и ее анализ;

б) заключение договоров со сторонними организациями;

в) сертификация системы менеджмента качества.

7. Цели в области качества - это:

а) то, чего организации пытаются достичь в области качества;

б) то, к чему стремится компания, чтобы быть лучше в области качества;

в) цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

8. Планирование системы менеджмента качества в организации проводится для:

а) обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества;

б) для достижения целей в области качества;

в) для того, чтобы к высшему руководству поступала информация о функционировании системы менеджмента качества.

9. Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне - это:

- а) высшее руководство;
- б) заинтересованные стороны;
- в) служба качества.

10. Основой системы качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000 версии 1994 г. являются:

- а) элементы системы качества;
- б) процессы;
- в) документация системы качества.

11. Средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимая для выполнения процесса измерения - это:

- а) испытательное оборудование;
- б) измерительное оборудование;
- в) контрольное оборудование.

12. Информация по закупкам должна описывать заказанную продукцию, включая, где это необходимо:

- а) требования к системе менеджмента качества;
- б) требования к информации, описывающей характеристики продукции;
- в) требования к компетентности персонала.

#### **Критерии оценки:**

✓ 100-85 баллов выставляется студенту, если в тесте нет или допущена одна ошибка

✓ 85-76 баллов выставляется студенту, если в тесте допущены одна – две ошибки.

✓ 75-61 балл выставляется студенту, если в тесте допущено три – четыре ошибки.

✓ 60-50 баллов выставляется студенту, если в тесте допущено более пяти ошибок.

Составитель \_\_\_\_\_ Т.В. Короткова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в виде устного собеседования, и ответа на экзаменационные вопросы.

**Вопросы для собеседования (экзамен)**  
по дисциплине «Управление качеством»

1. Качество. Основные понятия. Динамика понятия «качество». Сходство и различие определений «качество».
2. Основные свойства и характеристики качества. Надежность. Безопасность. Дефектность. Совместимость. Внутренние и внешние дефекты. Качество продукции и качество услуг.
3. Качество и конкурентоспособность. Факторы, влияющие на качество и конкурентоспособность. Имидж компании.
4. Удовлетворенность потребителя. Качество, ценность, стоимость продукции. Ситуации удовлетворенности потребителя. Ценность и дефектность продукции для изготовителя и потребителя.
5. Теория управления качеством. Основные этапы развития форм и методов работ по качеству. Взаимосвязь с другими науками.

6. Основные составляющие качества. Качество для потребителя, качество планирования, качество проектирования.
7. Основные составляющие качества. Качество изготовления, качество эксплуатации и утилизации.
8. Организация работ на предприятии по управлению качеством. Механизм управления качеством. Основные функции на этапах жизненного цикла.
9. Организационная структура предприятия. Роль и функции отдела обеспечения качества в структуре предприятия.
10. Системный подход к проблеме качества. Механизм управления качеством. Основные функции на этапах жизненного цикла.
11. Патриархи в области качества.
12. Вклад Э. Деминга в становление и развитие системы управления качеством. 14 постулатов Деминга.
13. Вклад К. Исикавы в развитие теории и практики управления качеством. Японский опыт развития форм и методов работ по качеству.
14. Зарубежный опыт создания моделей управления качеством А. Фейгенбаума. Основные труды и положения теории.
15. Зарубежный опыт создания моделей управления качеством Дж. Джурана.
16. Зарубежный опыт управления качеством Ф. Кросби.
17. Сравнительная характеристика американского и европейского опыта управления качеством. Сходства, различия, основные положения.
18. Отечественный опыт по повышению качества: системы БИП, КАНАРСПИ, НОРМ и т.д.
19. Отечественный опыт управления качеством: системы КС УКП. Основной вклад в теорию. Результаты и недостатки.
20. Международные стандарты ИСО серии 9000. История становления и развития.
21. Модели систем качества в соответствии со стандартами ИСО

серии 9000 (1994 г.). Основные недостатки моделей.

22. Стандарты ИСО серии 9000 и TQM. Взаимосвязь. Тенденции развития.

23. Всеобщее управление качеством. Международные стандарты ИСО серии 9000:2015. Основные отличия от предыдущей версии. 7 основополагающих принципов построения стандартов.

24. Всеобщее управление качеством. Взаимосвязь с другими науками. Основные параметры качества руководителя. Принцип «Лидерство руководства».

25. Базовые концепции и технология TQM. Ориентация на потребителя. Группы потребителей. Взаимосвязь с поставщиками.

26. Базовые концепции и технология TQM. Ориентация на процесс. Составляющие принципа «системный подход».

27. Базовые концепции и технология TQM. Постоянное улучшение. Вовлечение в работу всех сотрудников. Принятие решений на основе фактов.

28. Системы качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 14000, QS 9000. Система гигиенического контроля пищевых продуктов НАССР.

29. Семь инструментов контроля качества. Общие понятия. Область применения.

30. Семь инструментов контроля качества. Контрольный листок.

31. Семь инструментов контроля качества. Гистограмма.

32. Семь инструментов контроля качества. Диаграмма разброса.

33. Семь инструментов контроля качества. Методы стратификации (рассеивания данных).

34. Семь инструментов контроля качества. Диаграмма Парето.

35. Семь инструментов контроля качества. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).

36. Семь инструментов контроля качества. Контрольные карты.

37. Кружки качества. Цели и задачи. Значение для обеспечения

качества.

38. Семь инструментов управления качеством. Общие понятия. Область применения.

39. Семь инструментов управления качеством. Диаграмма сродства.

40. Семь инструментов управления качеством. Диаграмма связей.

41. Семь инструментов управления качеством. Древоидная диаграмма.

42. Семь инструментов управления качеством. Матричная диаграмма.

43. Семь инструментов управления качеством. Стрелочная диаграмма.

44. Семь инструментов управления качеством. Диаграмма процесса осуществления программы.

45. Работа с поставщиками. Выбор и контроль.

46. Развертывание функции качества (QFD).

47. Концепция Дома Качества.

48. Управление качеством на этапе проектирования. Метод FMEA.

49. Аудит качества. Внешний и внутренний аудит в системах качества.

50. Порядок проведения аудита качества. Основные этапы. Цели, задачи, ответственность.

51. Аудит качества. Методы и средства проведения. Наблюдения и находки. Использование результатов аудита.

52. Экономика качества. Стоимостная модель процесса. Значение и необходимость применения классификации затрат.

53. Экономические категории качества. Значение определения затрат на качество, традиционный и современный подходы к стоимости качества. Модель всеобщего блага общества.

54. Модель затрат, связанные с предупреждением, оценкой и отказом (PFA) Элементы затрат.



55. Учет затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации в условиях TQM. Основные этапы сбора данных.

56. Премии качества. Цели и задачи. Модели. Порядок присуждения.

57. Премии по качеству. Премия Деминга, М. Болдриджа. Значение в повышении качества. Основные критерии. Процедуры конкурса.

58. Премии по качеству. Европейская и Российская премии по качеству. Значение в повышении качества. Основные критерии. Процедуры конкурса.

### Критерии выставления оценки студенту на экзамене

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачёта/экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
От 88% до 100%	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причём не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.
От 68% до 87%	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.
От 61% до 67%	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
Менее 61 %	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной

		части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	--	---

Составитель \_\_\_\_\_ Т.В. Короткова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
**(ДФУ)**

---

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по дисциплине «Управление качеством»**

**Направление подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология**  
**профиль «Стандартизация и сертификация»**  
**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2016**

1. Задания по теоретическим вопросам менеджмента качества: III тур Всероссийской студенческой олимпиады по управлению качеством 12.05.2015 – 14.05.2015: сборник задач / сост. Т.Ю. Шкарина, С.А. Щеголева, Т.В. Короткова, О.А. Чуднова, Н.В. Зотова, Н.А. Дегтярева, Г.А. Цой [Электронный ресурс] / Инженерная школа ДВФУ. – Электрон. дан. – Владивосток: Дальне- вост. федерал. ун-т, 2015. – [41 с.]. – Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – – Локальный доступ сети ДВФУ. Режим доступа: <https://www.dvfu.ru/schools/engineering/science/scientific-and-educational-publications/manuals/> (дата обращения: 09.09.2016)
2. Шкарина Т.Ю., Набокова А.А., Чуднова О.А., Щеголева С.А., Сологуб Е.Ю. Управление качеством: учебное пособие [ Электронный ресурс] / Инженерная школа ДВФУ. – Электрон. дан. – Владивосток: Дальневост. федерал. ун-т, 2015. [345с.]. – Режим доступа: <https://elib.dvfu.ru/vital/access/manager/Repository/fevu:1417>