



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

ШКОЛА ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК

"СОГЛАСОВАНО"

"УТВЕРЖДАЮ"

Руководитель ОП
Химическая технология
Название образовательной программы

Заведующий базовой кафедры химических и
ресурсосберегающих технологий
(название кафедры/ академического департамента)


(подпись) Реутов В.А.
(Ф.И.О.)
13 июля 2018 г.


(подпись) Реутов В.А.
(Ф.И.О.)
13 июля 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ

Квалиметрия и управление качеством

Направление подготовки 18.04.01 «Химическая технология»
магистерская программа «Химическая технология функциональных материалов»
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 1
лекции 6 час.
практические занятия 30 час.
лабораторные работы 0 час.
в том числе с использованием МАО лек. 0 час/пр. 9 час.
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.
в том числе с использованием МАО 9 час.
самостоятельная работа 72 час.
в том числе на подготовку к экзамену 0 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет 1 семестр
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 07.07.2015 г. № 12-13-1282

Рабочая программа обсуждена на заседании базовой кафедры химических и ресурсосберегающих технологий, протокол № 10 от «13» июля 2018 г.

Заведующий кафедрой Реутов В.А.
Составитель: Смелик И.П.

Оборотная сторона титульного листа

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры / академического департамента:

Протокол от " 29 " мая 2019 г. № 07

Заведующий базовой кафедрой химических и ресурсосберегающих технологий

В. А. Реутов
(подпись) (И.О. Фамилия)

Перепроверить где 2019 г. кабарк



II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры (академического департамента):

Протокол от " _____ " _____ 20 _____ г. № _____

Заведующий базовой кафедрой химических и ресурсосберегающих технологий

В. А. Реутов
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Master's degree in the direction of 18.04.01 "Chemical technology".

Master's Program "Chemical technology of functional materials".

Course title: Qualimetry and quality management

Basic part of Block, 3 credits.

Instructor: Smelik I. P.

At the beginning of the course a student should be able to:

- the ability to self-organization and self-education (GCC-14);
- the ability to use the basic laws of natural sciences in professional activities, apply methods of mathematical analysis and modeling, theoretical and experimental research (GPC-2).

Learning outcomes:

The planned learning outcomes in the discipline are knowledge, skills, skills and /or experience that characterize the stages / levels of competence formation and ensure the achievement of the planned results of mastering the educational program.

Course description:

- GPC-3 ability to professional exploitation of modern equipment and devices in accordance with the direction and profile of training.
- PC-3 with the ability to use modern instruments and methods, organize experiments and tests, process them and analyze their results.
- PC-4 ability to develop proposals to increase the range and improve product quality, depth of processing of raw materials, the development of new formulations, modes of technological process.

Main course literature:

1. Kvalimetriya i sistemnyy analiz: Uchebnoye posobiye / V. I. Kirillov. - 2-e izd., ster. – M.: NITS INFRA-M; Mn.: Nov. znaniye, 2014. – 440 s.

EBS «Znaniy.com»:

<http://znaniy.com/go.php?id=429148>

2. Kvalimetriya i sistemnyy analiz: Uchebnoye posobiye / V. I. Kirillov. - 2-e izd., ster. – M.: NITS Infra-M; Mn.: Nov. znaniye, 2013. – 440 s.

EBS «Znaniy.com»:

<http://znaniy.com/go.php?id=390550>

Form of final control: credit.

АННОТАЦИЯ

Рабочая программа учебной дисциплины "Квалиметрия и управление качеством" разработана для магистрантов по направлению 18.04.01 – "Химическая технология", магистерская программа "Химическая технология функциональных материалов" в соответствии с требованиями ОС ВО ДВФУ по данному направлению.

Курс Б1.В.ДВ.1.1 "Квалиметрия и управление качеством" относится к разделу дисциплин по выбору вариативной части учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (6 час.) практические занятия (30 час.), с использованием методов активного обучения (9 час.) , самостоятельная работа (72 час.)

Квалиметрия – новая научная область, изучающая и разрабатывающая принципы и методы комплексной количественной оценки качества объектов и процессов любой природы.

Содержание дисциплины связано с улучшением качества как одной из важнейших экономических и политических задач на современном этапе развития общественного производства. Эффективным рычагом решения этой задачи является применение методов объективной оценки, измерения и управления качеством продукции, работ, услуг.

Цель дисциплины: изучение теоретических основ и современной практики обеспечения и управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции, работ и услуг.

Задачи дисциплины:

–ознакомить со структурным представлением природы качества объектов и процессов любой природы (продукции, работ, услуг), системами показателей качества, методами измерения и количественного оценивания показателей качества;

–выработать навыки решения задач и выполнения процедур выбора системы показателей качества, количественного оценивания качества;

–дать необходимые сведения о принципах обеспечения и управления качеством, ознакомить с требованиями международных стандартов ИСО 9000;

–ознакомить с отечественным и зарубежным опытом создания систем менеджмента качества, организацией сертификации продукции и систем менеджмента качества;

–научить студентов системному использованию полученных знаний для анализа результатов деятельности и выработки планов работ по предупреждению и устранению несоответствий, обоснованию технических и органи-

зационно-экономических решений по управлению качеством, а также для предварительного обоснования проектных решений;

–научить использовать количественную оценку качества для анализа управленческих воздействий на систему управления качеством.

–научить оценивать экономическую и социальную эффективность управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции, работ и услуг.

Знания, полученные при изучении дисциплины "Квалиметрия и управление качеством", могут быть использованы в научно-исследовательской работе студентов и при выполнении выпускной квалификационной работы.

Для освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции: способность осуществлять разработку предложений по увеличению ассортимента и улучшению качества продукции, глубины переработки сырья, разработку новых рецептов, режимов технологического процесса; способность выбирать, использовать, внедрять подходящие инструменты, средства и методы управления качеством, оценив экономическую эффективность процессов, кроме того, уметь принимать организационно-управленческие решения на основе экономического анализа.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные (ПК) компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-3 способностью к профессиональной эксплуатации современного оборудования и приборов в соответствии с направлением и профилем подготовки	Знает	принципы квалиметрии; систему показателей качества объекта (продукция, услуга, процесс, производство, и др.); методы и процедуру оценки уровня качества различных объектов.
	Умеет	с помощью современного оборудования оценивать уровень качества объекта в зависимости от цели, анализировать результат; использовать теорию квалиметрии для задач управления качеством.
	Владеет	приемами организации и проведения работы по оцениванию качества объектов; компьютерными технологиями для решения задач квалиметрии.
ПК-3 способностью использовать современные приборы и методики, организовывать проведение экспериментов и ис-	Знает	о значении качества продукции и услуг в рыночной экономике, основные группы показателей качества, методы их количественной оценки, принципы обеспечения и управления качеством, правовые и нормативные основы решения вопросов качества, положения международных стандартов ИСО серии 9000 по созданию систем менеджмента качества в

пытаний, проводить их обработку и анализировать их результаты		организациях; требования сертификации продукции и систем менеджмента качества
	Умеет	системно выявлять основные свойства продукции и услуг и обоснованно формировать соответствующие им показатели качества, выбирать необходимые измерительные шкалы и методы количественной оценки показателей
	Владеет	основными методами экспертной оценки качества продукции и услуг, методами статистического выборочного контроля производственных процессов и приемочного контроля
ПК 9 способностью проводить работу по созданию и функционированию системы менеджмента качества в части технологического процесса и контроля качества сырья, материалов и готовой продукции	Знает	основные методы и последовательность оценки уровня качества продукции (работ, услуг на всех этапах жизненного цикла
	Умеет	произвести идентификацию конкретного объекта, правильно выбрать номенклатуру показателей качества и произвести оценку уровня качества этого объекта в соответствии с требованиями; применять результаты оценивания качества различных объектов для анализа результатов деятельности производственных подразделений; обоснования технических и организационно-экономических решений по управлению качеством, а также для предварительного обоснования проектных решений;
	Владеет	навыками и приемами анализа современных проблем инноватики, управления качеством, постановки задач, разработки программ исследования, выбора соответствующих методов решения экспериментальных и теоретических задач, интерпретации, представления и применения полученных результатов; навыками использования количественной оценки качества для анализа управленческих воздействий систем управления качеством, направленной на удовлетворение требований потребителя

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Квалиметрия и управление качеством», применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекции-беседы, дискуссии

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Основные понятия квалиметрии (1 час.)

Понятие и история возникновения квалиметрии. Принципы квалиметрии. Объекты квалиметрии. Классификация продукции, услуг и видов экономической деятельности.

Тема 2. Классификация показателей качества. Методы измерения показателей качества продукции (2 час.)

Показатели качества (объектов) по количеству характеризующих свойств. Показатели качества по характеризующим свойствам. Классификация показателей качества. Показатели качества по характеризующим свойствам. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений. Выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции. Классификация продукции и услуг. Методы измерения показателей качества продукции. Шкалы. Сравнение показателей качества.

Тема 3. Комплексирование показателей качества и определение весовых коэффициентов показателей качества (2 час.)

Методы комплексирования показателей качества. Построение многоуровневой структуры показателей качества. Определение комплексного показателя качества по принципу среднего взвешенного. Определение комплексного показателя качества по принципу трехуровневой шкалы. Комплексная оценка качества продукции с использованием функции желательности. Определение весовых коэффициентов показателей качества способами ранжирования и попарного сопоставления. Уточнение весовых коэффициентов методом последовательного приближения (уточнения). Оценка значимости единичных показателей по результатам общей оценки качества продукции (разности медиан) и номинальным и предельно допустимым значениям. Определение коэффициентов весомости единичных показателей качества продукции методом корреляционно–регрессионного анализа.

Тема 4. Определение уровня качества (2 час.)

Этапы оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества. Способы получения приведенных значений показателей свойств. Оценка качества продукции по ее важнейшему показателю. Оценка качества по обобщенному показателю группы свойств продукции. Дифференциальный метод. Метод комплексной оценки качества. Смешанный метод оценки уровня качества продукции. Метод интегральной оценки уровня качества технических изделий. Экспертный метод. Оценка качества продукции по ее экономической эффективности. Метод оценки уровня качества разнородной продукции. Социологический метод проведения экспертиз. Оценка качества разнородной продукции. Определение комплексных показателей качества работы предприятия.

Тема 5. Оценка уровня качества различных объектов (2 час.)

Оценка уровня качества труда. Оценка уровня качества технологии. Оценка уровня качества проектов.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические работы (30 час.)

Занятие 1-2. Основные понятия квалиметрии и управление качеством (4 час.)

- Принципы квалиметрии.
- Объекты квалиметрии.
- Изучение качества как объекта управления.

Занятие 3-4. Философия качества (4 час.)

- Аспекты управления качеством.
- Концепции предпринимательства и качества.
- Системный и процессный подходы к управлению качеством.
- Обеспечение качества, общее руководство качеством.

Занятие 5-6. Методы измерения показателей качества (4 час.)

- Показатели качества продукции.
- Выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции.
- Методы измерения показателей качества продукции.
- Шкалы. Сравнение показателей качества.

Занятие 7. Комплексирование показателей качества и определение весовых (2 час.)

Интерактивная форма : лекция-беседа, дискуссия

Построение многоуровневой структуры показателей качества. Определение комплексного показателя качества по принципу среднего взвешенного, по принципу трехуровневой шкалы.

Занятие 8. Определение весовых коэффициентов показателей качества (2 час.)

Интерактивная форма : лекция-беседа, дискуссия

- Оценка значимости единичных показателей по результатам общей оценки качества продукции (разности медиан) и номинальным и предельно допустимым значениям.
- Определение коэффициентов весомости единичных показателей качества продукции методом корреляционно–регрессионного анализа.

Занятие 9-10. Определение уровня качества (4 час.)

- Этапы оценки уровня качества. Методы оценки уровня качества.
- Способы получения приведенных значений показателей свойств.
- Оценка качества продукции по ее важнейшему показателю.

– Оценка качества по обобщенному показателю группы свойств продукции.

Занятие 11-12. Методы оценки уровня качества (4 час.)

– Дифференциальный метод.
– Метод комплексной оценки качества.
– Смешанный метод оценки уровня качества продукции.
– Метод интегральной оценки уровня качества технических изделий.
– Экспертный метод. Оценка качества продукции по ее экономической эффективности.

– Метод оценки уровня качества разнородной продукции.

Занятие 13. Управление качеством в организации (2 час.)

Интерактивная форма : лекция-беседа, дискуссия

Определение оптимального уровня цены и качества продукции; цепочка формирования затрат и создания стоимости продукции; классификация затрат на обеспечение качества продукции.

Занятие 14-16. Методология управления качеством (6 час.)

Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла: прогнозирование технического уровня и качества, управление качеством при разработке, качество технической и технологической документации, постановка на производство, технологическая подготовка производства, качество сырья, оборудования и средств измерений, техническое оснащение производства, контроль основных факторов подготовки и обеспечения качества, технологическое обеспечение качества, контроль качества и испытания; качество при транспортировании, хранении, эксплуатации (потреблении) и ремонте; система управления качеством, петля качества, ее основные этапы, спираль качества.

Занятие 17-18. Статистические методы оценки и контроля качества (4 час.)

Контроль качества, классификация видов контроля качества, основные функции статистических методов контроля качества.

Занятие 11. Инструменты качества (3 час.)

Интерактивная форма : лекция-беседа, дискуссия

Графики, контрольные листки и гистограммы, диаграмма разброса, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикава, диаграмма Парето и контрольная карта; виды контрольных карт; регулирование точности и стабильности технологических процессов; виды и назначение статистического приемочного контроля.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Квалиметрия и 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 модули/разделы/темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1. Основные понятия квалиметрии. Тема 2. Классификация показателей качества. Методы измерения показателей качества продукции	ПК 9 способностью проводить работу по созданию и функционированию системы менеджмента качества в части технологического процесса и контроля качества сырья, материалов и готовой продукции	Знает основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством	Устный опрос, собеседование (УО-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 1-15
			Умеет принимать управленческие решения в области качества и оценивать их эффективность	Устный опрос, собеседование (УО-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 1-15
			Владеет методологией проектирования и внедрения систем качества	Устный опрос, собеседование (УО-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 1-15
2.	Тема 3. Комплексирование показателей качества и определение	ОПК-3 способностью к профессиональной эксплуатации современного	Знает принципы квалиметрии; систему показателей качества объекта (продукция, услуга, про-	Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 16-32

	весовых коэффициентов показателей качества	оборудования и приборов в соответствии с направлением и профилем подготовки	цесс, производство, и др.); методы и процедуру оценки уровня качества различных объектов.		
Умеет с помощью современного оборудования оценивать уровень качества объекта в зависимости от цели, анализировать результат; использовать теорию квалиметрии для задач управления качеством.			Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 16-32	
Владеет приемами организации и проведения работы по оцениванию качества объектов; компьютерными технологиями для решения задач квалиметрии.			Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 16-32	
3.	Тема 4. Определенные уровни качества. Тема 5. Оценка уровня качества различных объектов	ПК-3 способностью использовать современные приборы и методики, организовывать проведение экспериментов и испытаний, проводить их обработку и анализировать их результаты	Знает основные методы и последовательность оценки уровня качества продукции (работ, услуг на всех этапах жизненного цикла	Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 33-45
Умеет произвести идентификацию конкретного объекта, правильно выбрать номенклатуру показателей качества и произвести оценку уровня качества этого объекта в соответствии с			Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 33-45	

			требованиями; применять ре- зультаты оцени- вания качества различных объ- ектов для анали- за результатов деятельности производствен- ных подразделе- ний		
			Владеет навыками и приемами анализа современных проблем инноватики, управления качеством, постановки задач, интерпретации, представления и применения полученных результатов	Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 33-45

Контрольные и методические материалы, 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. Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие / В.И. Кириллов. – 2-е изд., стер. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 440 с.
ЭБС «Znanium.com»:
<http://znanium.com/go.php?id=429148>
2. Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие / В.И. Кириллов. – 2-е изд., стер. - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 440 с.
ЭБС «Znanium.com»:

<http://znanium.com/go.php?id=390550>

3. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.

Дополнительная литература (печатные и электронные издания)

1. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для вузов / В. Н. Фомин. Москва : Ось-89, 2008. - 383 с.

ЭК НБ ДВФУ:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:279435&theme=FEFU>

2. Управление качеством : учебное пособие для вузов / М. Г. Миронов. - Москва : Проспект, : ТК Велби, 2006. - 286 с.

ЭК НБ ДВФУ:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237031&theme=FEFU>

3. Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник для вузов / И. М. Лифиц. – М.: Юрайт, 2005. - 345с.

ЭК НБ ДВФУ:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:238930&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. eLIBRARY.RU – научная электронная библиотека [Электронный ресурс] / Разработчик: ООО Научная электронная библиотека – Режим доступа : <http://elibrary.ru/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

2. Российское образование. Федеральный образовательный портал: учреждения, программы, стандарты, ВУЗы, тесты ЕГЭ, ГИА [Электронный ресурс] / Разработчик: ФГАУ "Государственный научно-исследовательский институт информационных технологий и телекоммуникаций" – Режим доступа: <http://www.edu.ru/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта лекций и конспекта материалов для

самостоятельной проработки. Просмотрите конспект сразу после занятий, отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендованную литературу. Регулярно отводите время для повторения материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

При самостоятельной работе с учебниками и учебными пособиями рекомендуется придерживаться определенной последовательности. Читая и конспектируя тот или иной раздел учебника, необходимо твердо усвоить основные определения, понятия и классификации. Формулировки определений и основные классификации надо знать на память. После усвоения соответствующих понятий и закономерностей следует найти примеры их практического применения. Данный подход позволит качественно подготовиться к лабораторным работам и выполнить домашние задания.

Особое внимание следует уделить выполнению лабораторных работ. Проведению практических и лабораторных работ должна предшествовать проверка теоретической подготовленности обучающихся. Оценивание лабораторных и практических работ проводится дифференцированно (по пятибалльной системе) и при определении оценок за семестр рассматривается как один из основных показателей текущего учета знаний.

Подготовка к промежуточной аттестации осуществляется в следующем порядке: ознакомление с перечнем контрольных вопросов к зачету; повторение лекционного материала и конспектов; консультация с преподавателем по вопросам, в которых студент не смог разобраться самостоятельно.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Программные продукты Microsoft Office. Техническое и лабораторное обеспечение: аудитория с мультимедийным оборудованием.



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

ШКОЛА ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине «Квалиметрия и управление качеством»

Направление – 18.04.01 «Химическая технология»

профиль «Химическая технология функциональных материалов»

Форма подготовки очная

Владивосток

2018

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения, неделя	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение, час	Форма контроля
1	в течение семестра	Подготовка теоретического материала к практическим занятиям	34	Устный опрос
2	в течение семестра	Написание отчетов по расчётной части практических занятий	14	Устный опрос
3	10	Подготовка реферата	4	Письменная работа
4	16-17	Подготовка к тестированию	4	Тест
5	18	Подготовка к зачету	16	Устный опрос

Характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению

На самостоятельную проработку выносятся подготовка к практическим занятиям, написание рефератов, изучение нормативной документации по темам.

Рефераты на тему:

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество товаров и услуг.

Самостоятельная работа ориентирована на развитие творческой инициативы и познавательной активности, на побуждение научного интереса к объекту изучения.

В качестве самостоятельной работы по данному курсу предлагается написание реферата (перечень тем представлен в РПУД).

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы

Отчеты по лабораторным работам составляются студентами и защищаются устно, оцениваются по пятибалльной системе.

По теме для самостоятельного изучения студенты опрашиваются устно на консультациях согласно графику, оцениваются по пятибалльной системе.

Этапы работы над рефератом

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования.
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста.
3. Устное сообщение по теме реферата.

Во введении обязательно формулируются цель и задачи реферата.

Основная часть реферата раскрывает содержание темы. Она наиболее значительна по объему, наиболее значима и ответственна. В ней обосновываются основные тезисы реферата, приводятся развернутые аргументы, предполагаются гипотезы, касающиеся существа обсуждаемого вопроса.

Заключение – последняя часть научного текста. В ней краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. Здесь же могут намечаться и дальнейшие перспективы развития темы. Небольшое по объему сообщение также не может обойтись без заключительной части - пусть это будут две-три фразы. Но в них должен подводиться итог проделанной работы.

Реферат любого уровня сложности обязательно сопровождается списком используемой литературы.

Общие требования к оформлению реферативных работ

Работа должна быть выполнена печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм). Ориентация страниц – книжная. Размер левого поля 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – 20 мм.

Набор текста осуществляется на компьютере в соответствии со следующими требованиями:

- шрифт – Times New Roman;

- размер шрифта – 14 пт. (в таблицах допускается 10-12 пт.);
- выравнивание абзаца – по ширине;
- межстрочный интервал – полуторный (на титульном листе и в таблицах – одинарный);
- первая строка абзаца – отступ на 1,25 см.

Исправления в тексте (отдельные слова, формулы, знаки препинания) вносятся чернилами, тушью или пастой черного цвета.

Рукопись работы распечатывается строго в последовательном порядке. Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на оборотной стороне листа, а также переносы частей текста в другие места.

Страницы документа должны быть пронумерованы. Нумерация страниц должна быть сквозной и включать титульный лист и приложения. Страницы нумеруются арабскими цифрами в правой нижней части страницы. На титульном листе номер страницы не указывается. Иллюстрации и таблицы, располагаемые на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц. Если рисунок или таблица расположены на листе формата больше А4, их следует учитывать, как одну страницу. Номер страницы в этих случаях допускается не проставлять. Аналогично, номер страницы может не проставляться на одиночных страницах, напечатанных в альбомной ориентации.

В оформлении работы разрешается использовать только один печатный шрифт – Times New Roman. Исключение возможно только для графической информации, представляемой в виде фотографий, сканов и ксерокопий документов, содержащих текст в оригинальном авторском форматировании. Для такой графической информации в обязательном порядке должна присутствовать ссылка на первоисточник. Во всех других элементах документа (таблицах, рисунках, формулах и т.д.) должен быть использован шрифт Times New Roman.

Для заострения внимания на части текста (оформления заголовков и подзаголовков, выделения отдельных слов, фраз, предложений) разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания: подчеркивание, выделение текста курсивом или полужирным шрифтом, а также их различные сочетания. Однако надо учитывать, что использование чрезмерного выделения (и “украшательства”) текста приводит не к облегчению, а к усложнению его восприятия. Выделение текста увеличением или уменьшением размера шрифта не разрешается.

При оформлении больших документов желательно применение автоматической расстановки переносов слов. При этом надо учитывать, что Microsoft Word слова, содержащие дефис, переносит только по этому дефису.

Для запрета переноса по дефису (например, в названиях соединений, содержащих цифры и/или группы букв, отделенные дефисом: 2-метилпентан, в-дикетон, ...) необходимо вместо обычного дефиса ставить “неразрывный дефис”: Ctrl + Shift + “-”. Для обеспечения возможности переноса в каком-либо месте этого слова необходимо поставить “мягкий перенос”: Ctrl + “-” – дефис, появляющийся на экране и при печати только в том случае, если по нему происходит перенос слова.

Необходимо избегать форматирования документа при помощи большого количества пробелов или пустых строк (желательно для форматирования использовать только программные средства редактора). В частности, для того чтобы начать новую страницу, достаточно поставить символ “разрыв страницы”: Ctrl + “ввод”.

При наборе текста желательно использовать его форматирование при помощи встроенных стилей оформления абзацев, таких как “Обычный”, “Заголовок”, “Заголовок1”, “Заголовок2”, ..., “Оглавление1”, “Оглавление2”, ..., а также специальных стилей для оформления названий таблиц и рисунков, текста в таблицах, списков и др.

Структура работы

Реферат в себя следующие обязательные и факультативные структурные элементы:

- Титульный лист
- Оглавление
- Нормативные ссылки
- Термины и определения
- Обозначения и сокращения
- Введение
- Основная часть
- Заключение или выводы
- Список литературы
- Приложения

Последовательность структурных элементов должна полностью соответствовать вышеприведенному списку. Исключение составляет последовательность элементов основной части, которая определяется самим автором работы в соответствии с внутренней логикой изложения материала и в соответствии с традициями оформления работ по данной специальности (данному направлению) и специализации.

При печати документа каждый его структурный элемент начинается с новой страницы.

Названия всех структурных элементов, кроме титульного листа и основной части, записываются сверху страницы по центру строки полужирным шрифтом. Между строкой с названием структурного элемента и основным текстом оставляется пустая строка. Название структурного элемента “Основная часть” обычно не записывается. Материал, представленный в основной части, обычно разбивается на главы, подглавы, параграфы и др., которым присваиваются уникальные названия и, при необходимости, номера. Названия глав записываются полужирным шрифтом с абзацного отступа.

Список литературы

Библиографический список литературы приводится в конце текста работы после заключения (выводов) с новой страницы. При этом название элемента “Список литературы” записывается в верхней части, посередине страницы, с прописной буквы и выделяется полужирным шрифтом. Следом за строкой с названием элемента следует пустая строка. Библиографическое описание использованных источников печатается, начиная с третьей строки.

Согласно нормативным документам, действующим на территории РФ в настоящее время, необходимо различать понятия “список литературы” и “список ссылок”. Список литературы не связан с текстом научной работы и имеет самостоятельное значение, в отличие от списка ссылок, которые связаны с текстом при помощи знаков сноски и отсылки. При этом правила оформления этих двух списков принципиально отличаются.

Список литературы оформляется по ГОСТ 7.1-2003 [4], ГОСТ 7.80-2000 [7], ГОСТ 7.82-2001 [8], ГОСТ 7.12-93 [5] и группируется одним из следующих способов.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы

Оценка «Отлично»

- А) Задание выполнено полностью.
- Б) Отчет/ответ составлен грамотно.
- В) Ответы на вопросы полные и грамотные.
- Г) Материал понят, осознан и усвоен.

Оценка «Хорошо»

- А), Б) - те же, что и при оценке «Отлично».
- В) Неточности в ответах на вопросы, которые исправляются после уточняющих вопросов.
- Г) Материал понят, осознан и усвоен.

Оценка «Удовлетворительно»

А), Б - те же , что и при оценке «Отлично».

В) Неточности в ответах на вопросы, которые не всегда исправляются после уточняющих вопросов.

Г) Материал понят, осознан, но усвоен недостаточно полно.

Оценка «Неудовлетворительно»

А) Программа не выполнена полностью.

Б) Устный отчет и ответы на вопросы не полные и не грамотные.

В) Материал не понят, не осознан и не усвоен.

Критерии оценки рефератов

Оценка «Отлично»

А) Литературный обзор выполнен правильно и полностью соответствует теме курсового проекта.

Б) Работа выполнена в соответствии с правилами оформления.

В) Все ответы во время защиты правильны, логически корректны и убедительны.

Оценка «Хорошо»

А), Б, В) - те же, что и при оценке «Отлично».

Г) Неточности в ответах на вопросы, которые исправляются после уточняющих вопросов.

Оценка «Удовлетворительно»

А, Б) - те же, что и при оценке «Отлично».

В) Ответы на вопросы логически не корректны и не правильны.

Оценка «Неудовлетворительно»

А) Литературный обзор не соответствует теме курсового проекта.

Б) Работа оформлена не в соответствии с правилами.

В) Ответы на вопросы логически не корректны и не правильны.



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

ШКОЛА ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Квалиметрия и управление качеством»
Направление — 18.04.01 «Химическая технология»
профиль «Химическая технология функциональных материалов»
Форма подготовки очная

Владивосток
2018

Паспорт ФОС

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<p>ОПК-3 способностью к профессиональной эксплуатации современного оборудования и приборов в соответствии с направлением и профилем подготовки</p>	Знает	принципы квалиметрии; систему показателей качества объекта (продукция, услуга, процесс, производство, и др.); методы и процедуру оценки уровня качества различных объектов.
	Умеет	с помощью современного оборудования оценивать уровень качества объекта в зависимости от цели, анализировать результат; использовать теорию квалиметрии для задач управления качеством.
	Владеет	приемами организации и проведения работы по оцениванию качества объектов; компьютерными технологиями для решения задач квалиметрии.
<p>ПК-3 способностью использовать современные приборы и методики, организовывать проведение экспериментов и испытаний, проводить их обработку и анализировать их результаты</p>	Знает	о значении качества продукции и услуг в рыночной экономике, основные группы показателей качества, методы их количественной оценки, принципы обеспечения и управления качеством, правовые и нормативные основы решения вопросов качества, положения международных стандартов ИСО серии 9000 по созданию систем менеджмента качества в организациях; требования сертификации продукции и систем менеджмента качества
	Умеет	системно выявлять основные свойства продукции и услуг и обоснованно формировать соответствующие им показатели качества, выбирать необходимые измерительные шкалы и методы количественной оценки показателей
	Владеет	основными методами экспертной оценки качества продукции и услуг, методами статистического выборочного контроля производственных процессов и приемочного контроля
<p>ПК 9 способностью проводить работу по созданию и функционированию системы менеджмента качества в части технологического процесса и контроля качества сырья, материалов и готовой продукции</p>	Знает	основные методы и последовательность оценки уровня качества продукции (работ, услуг на всех этапах жизненного цикла
	Умеет	произвести идентификацию конкретного объекта, правильно выбрать номенклатуру показателей качества и произвести оценку уровня качества этого объекта в соответствии с требованиями; применять результаты оценивания качества различных объектов для анализа результатов деятельности производственных подразделений; обоснования технических и организационно-экономических решений по управлению качеством, а также для предварительного обоснования проектных решений;

	Владеет	навыками и приемами анализа современных проблем инноватики, управления качеством, постановки задач, разработки программ исследования, выбора соответствующих методов решения экспериментальных и теоретических задач, интерпретации, представления и применения полученных результатов; навыками использования количественной оценки качества для анализа управленческих воздействий систем управления качеством, направленной на удовлетворение требований потребителя
--	---------	---

№ п/п	Контролируемые модули/разделы/темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1. Основные понятия квалиметрии. Тема 2. Классификация показателей качества. Методы измерения показателей качества продукции	ПК 9 способностью проводить работу по созданию и функционированию системы менеджмента качества в части технологического процесса и контроля качества сырья, материалов и готовой продукции	Знает основные понятия и категории качества, современные концепции и методы управления качеством	Устный опрос, собеседование (УО-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 1-15
			Умеет принимать управленческие решения в области качества и оценивать их эффективность	Устный опрос, собеседование (УО-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 1-15
			Владеет методологией проектирования и внедрения систем качества	Устный опрос, собеседование (УО-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 1-15
2.	Тема 3. Комплексирование показателей качества и определение весовых коэффициентов показателей качества	ОПК-3 способностью к профессиональной эксплуатации современного оборудования и приборов в соответствии с направлением и профилем подготовки	Знает принципы квалиметрии; систему показателей качества объекта (продукция, услуга, процесс, производство, и др.); методы и процедуру оценки уровня качества различных объектов.	Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 16-32

			<p>Умеет с помощью современного оборудования оценивать уровень качества объекта в зависимости от цели, анализировать результат; использовать теорию квалиметрии для задач управления качеством.</p>	<p>Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)</p>	<p>Тестирование, вопросы к зачету № 16-32</p>
			<p>Владеет приемами организации и проведения работы по оцениванию качества объектов; компьютерными технологиями для решения задач квалиметрии.</p>	<p>Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)</p>	<p>Тестирование, вопросы к зачету № 16-32</p>
3.	<p>Тема 4. Определенные уровни качества. Тема 5. Оценка уровня качества различных объектов</p>	<p>ПК-3 способностью использовать современные приборы и методики, организовывать проведение экспериментов и испытаний, проводить их обработку и анализировать их результаты</p>	<p>Знает основные методы и последовательность оценки уровня качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла</p>	<p>Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)</p>	<p>Тестирование, вопросы к зачету № 33-45</p>
			<p>Умеет произвести идентификацию конкретного объекта, правильно выбрать номенклатуру показателей качества и произвести оценку уровня качества этого объекта в соответствии с требованиями; применять результаты оценивания качества различных объектов для анализа результатов</p>	<p>Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)</p>	<p>Тестирование, вопросы к зачету № 33-45</p>

			деятельности производственных подразделений		
			Владеет навыками и приемами анализа современных проблем инноватики, управления качеством, постановки задач, интерпретации, представления и применения полученных результатов	Устный опрос, собеседование (УО-1) Тестовый контроль (ПР-1)	Тестирование, вопросы к зачету № 33-45

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ОПК-3 способностью к профессиональной эксплуатации современного оборудования и приборов в соответствии с направлением и профилем подготовки	Знает	принципы квалиметрии; систему показателей качества объекта (продукция, услуга, процесс, производство, и др.)	знание принципов проведения оценки уровня качества различных объектов	способность сформулировать основные принципы квалиметрии и оценивать показатели качества производимой продукции
	Умеет	с помощью современного оборудования оценивать уровень качества объекта в зависимости от цели, анализировать результат; использовать теорию квалиметрии для задач управления качеством.	использовать современное оборудование для установления качества продукции, оценивать уровень качества объекта	в совершенстве освоены навыки использования современного оборудования для оценки качества продукции и объектов
	Владеет	приемами организации и проведения работы по оцениванию качества объектов; компьютерными технологиями для решения задач квалиметрии.	навыками применения компьютерных технологий	освоены принципы организации работ по оцениванию качества продукции и объектов; освоены навыки использования компьютерных технологий
ПК-3 способностью использовать современные	Знает	о значении качества продукции и услуг в рыночной экономике, основные группы	принципы обеспечения и управления качеством, правовые и норма-	положения международных стандартов ИСО серии 9000 по созданию систем менеджмента качества в орга-

приборы и методики, организовывать проведение экспериментов и испытаний, проводить их обработку и анализировать их результаты		показателей качества, методы их количественной оценки,	тивные основы решения вопросов качества,	низациях; требования сертификации продукции и систем менеджмента качества
	Умеет	системно выявлять основные свойства продукции и услуг и обоснованно формировать соответствующие им показатели качества,	выбирать необходимые измерительные шкалы и методы количественной оценки показателей	в совершенстве освоены навыки выбора измерительных приборов и методы количественной оценки показателей качества
	Владеет	основными методами экспертной оценки качества продукции и услуг	методами статистического выборочного контроля производственных процессов и приемочного контроля	навыками проведения экспертной оценки качества продукции и услуг
ПК 9 способностью проводить работу по созданию и функционированию системы менеджмента качества в части технологического процесса и контроля качества сырья, материалов и готовой продукции	Знает	основные методы и последовательность оценки уровня качества продукции (работ, услуг на всех этапах жизненного цикла	основные методы и последовательность оценки уровня качества продукции (работ, услуг на всех этапах жизненного цикла	сформированы знания об основных методах оценки качества
	Умеет	произвести идентификацию конкретного объекта, правильно выбрать номенклатуру показателей качества	произвести оценку уровня качества объекта в соответствии с требованиями; применять результаты оценивания качества объектов для анализа результатов деятельности производства	проводить обоснования технических и организационно-экономических решений по управлению качеством, а также для предварительного обоснования проектных решений
	Владеет	навыками и приемами анализа современных проблем инноватики, управления качеством, постановки задач, разработки программ исследования	навыками выбора соответствующих методов решения экспериментальных и теоретических задач, интерпретации, представления и применения полученных результатов	в совершенстве владеет навыками использования количественной оценки качества для анализа управленческих воздействий систем управления качеством, направленной на удовлетворение требований потребителя

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Оценочные средства для промежуточной аттестации Вопросы к зачету

1. Квалиметрия, как наука. Предмет изучения, цели и задачи квалиметрии.

2. Предпосылки возникновения квалиметрии. Связь квалиметрии с другими областями научных знаний.
3. Понятие и история возникновения квалиметрии.
4. История развития квалиметрии.
5. Принципы квалиметрии.
6. Объекты квалиметрии.
7. Понятия свойства объекта, показателя качества. Отличие понятия показателя качества от признака.
8. Классификация показателей качества по применению для оценки.
9. Классификация показателей качества по характеризующим свойствам.
10. Дать определение понятия "показатель качества продукции".
11. Раскройте классификацию показателей качества продукции.
12. Определите понятие "номенклатура показателей качества продукции".
Зачем нужна регламентация номенклатуры показателей качества продукции?
13. Дать понятие интегрального, обобщённого, группового показателей качества.
14. Привести классификацию промышленной продукции.
15. Что такое классификация. Объяснить смысл классификации продукции и услуг. Типы структур кодов.
16. Методы определения значений показателей качества продукции.
17. Измерительные шкалы.
18. Охарактеризовать шкалы на основе «предпочтительных чисел». Градации измерительных шкал.
19. Комплексование показателей качества. Раскрыть смысл понятия.
20. Способы комплексования ПК объекта.
21. Понятие средневзвешенного комплексного показателя качества. Виды средних взвешенных комплексных показателей. Выбор параметра логики усреднения при образовании комплексного показателя качества.
22. Коэффициент вето. Понятие. В каких случаях его применяют?
23. Комплексование по трёхуровневой шкале. Принципы. Когда применяется?
24. Формы графического представления структуры показателей качества объекта.
25. Правила построения структуры показателей качества в графической форме.
26. Объяснить смысл приведения ПК к относительным значениям ПК при определении комплексного ПК объекта.
27. Аналитические методы определения коэффициентов весомости свойств продукции.

28. Экспертные методы определения весоности свойств продукции.
29. Экспертные методы оценки. Как выглядит таблица попарного сопоставления?
30. Экспертные методы оценки. Как выглядит таблица двойного попарного сопоставления?
31. Суть метода последовательного приближения определения коэффициентов весоности. В каких случаях он используется.
32. Привести и пояснить формулу расчёта весовых коэффициентов экспертным методом при учёте мнений нескольких экспертов.
33. Привести алгоритм заполнения таблицы двойного попарного сопоставления при методе последовательного приближения, если известно отношение значений лучшего ПК к худшему.
34. Понятие уровня качества продукции. Этапы оценки уровня качества.
35. Принципы выбора эталонного образца.
36. Методы оценки уровня качества разнородной продукции.
37. Градации уровня качества продукции и их характеристика.
38. Оценка уровня качества продукции по ее важнейшему показателю.
39. Оценка уровня качества по обобщенному показателю группы свойств продукции.
40. Дифференциальный метод оценки уровня качества.
41. Метод комплексной оценки качества. Метод интегральной оценки уровня качества технических изделий.
42. Метод комплексной оценки уровня качества продукции. Смешанный метод оценки уровня качества продукции.
43. Дайте характеристику методов оценки уровня качества однородной продукции.
44. Классификация экспертных методов оценки уровня качества продукции.
45. Качественный и количественный состав экспертной комиссии.

Критерии оценки вопросов к зачету

Отметка "Зачтено"

1. Ответ показывает глубокое и систематическое знание всего материала и структуры конкретного вопроса.
2. Материал понят и изучен.
3. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком.
4. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

Отметка "Не зачтено"

1. Незнание или непонимание большей, или наиболее существенной части учебного материала.
2. Неумение использовать понятийный аппарат, допущены существенные ошибки, отсутствует логическая связь в ответе.

Тестовые задания для самопроверки

Выберете один наиболее правильный и полный вариант определения для каждого термина, приведенного ниже, из нескольких возможных:

1. Продукция – это:
 - а) нечто, что может быть материальным и нематериальным, или их комбинацией;
 - б) результат процесса;
 - в) все, что попадает на прилавки магазинов.
2. Термин продукция включает:
 - а) все, в том числе и услуги;
 - б) все, кроме услуг;
 - в) сырье, материалы, комплектующие и готовую продукцию.
3. Качество – это:
 - а) тип, класс, сорт, категория, цена и другие присвоенные характеристики;
 - б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
 - в) характеристика совершенства или привлекательности продукта, которая может быть описана только словесно.
4. Система менеджмента качества – это:
 - а) стандарт ISO 9000, документированные процедуры, руководство по качеству, инструкции, освещающие мероприятия в отношении качества;
 - б) руководство организации в лице Генерального директора и его заместителей;
5. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к
 - а) организация или лицо, предоставляющие продукцию;
 - б) только внешняя организация, с которой осуществляются контрактные отношения;
 - в) организация, поставляющая сырье и материалы для основного производства.

6. Потребитель – это:

- а) клиент, покупатель, заказчик;
- б) только тот, кто является конечным пользователем продукции;
- в) организация или лицо, получающие продукцию.

8. «Восприятие потребителями степени выполнения их требований» - это:

- а) постоянное улучшение;
- б) удовлетворенность потребителей;
- в) обратная связь.

9. «Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных

результатов» - это:

- а) надежность;
- б) организованность;
- в) эффективность.

10. «Продемонстрированная способность применять знания и навыки» - это:

- а) ресурсы;
- б) компетентность;
- в) навык.

11. «Совокупность условий, в которых выполняется работа» - это:

- а) организация;
- б) инфраструктура;
- в) производственная среда.

12. Третья сторона – это:

- а) потребитель, клиент, заказчик;
- б) посредник при реализации продукции или поиске партнера;
- в) лицо или орган, признаваемые независимо от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе.

13. Верификация (проверка) – это:

- а) дегустация продукции;
- б) подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
- в) визуальный осмотр продукции.

14. Политика в области качества – это:

- а) декларация о соответствии продукции, подписанная руководством компании;
- б) общие намерения и направления в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

в) отношения с Советом директоров, акционерами, поставщиками и потребителями компании.

15. Политику в области качества утверждает:

- а) коммерческий директор;
- б) генеральный директор;
- в) заместитель директора по качеству.

16. Требование – это:

- а) положение законодательного или нормативного документа;
- б) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
- в) приказ, распоряжение, служебная записка.

17. Информация – это:

- а) значащие данные;
- б) содержание разговора;
- в) снимок, публикация.

18. Документ – это:

- а) требования, существующие только в форме печатного издания;
- б) информация и ее носитель;
- в) счет-фактура, накладная, стандарт.

19. Цели в области качества – это:

- а) то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества;
- б) реклама и пропаганда достижений организации в области качества;
- в) повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования.

20. Руководство по качеству – это:

- а) сборник стандартов и инструкций организации;
- б) пояснительные и справочные документы по созданию и внедрению системы менеджмента качества;
- в) документ, устанавливающий систему менеджмента качества.

21. Запись – это:

- а) документ, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельства осуществленной деятельности;
- б) значимые данные только в электронном виде;
- в) идентификационные знаки для обозначения статуса продукции.

22. Нормативная и техническая документация – это:

- а) вся документация, кроме справочной;

- б) документы, выражающие требования;
- в) только документы внешнего происхождения.

23. «Политика в области качества

- а) «остаётся постоянной, чтобы подчеркнуть стабильность организации»;
- б) «должна быть выдана каждому сотруднику организации»;
- в) «обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества».

24. Стандарт ИСО 9001:2000 распространяется на

- а) требования к продукции;
- б) требования к производству;
- в) требования к системе качества.

25. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти

процессы, относящиеся к

- а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения.

- б) воздействию организации на окружающую среду;

- в) финансовому менеджменту.

26. «Руководство по качеству» должно содержать:

- а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;

- б) методику оценки производства;

- в) готовую программу обучения персонала.

27. Внутренние аудиты планируются исходя из:

- а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов

- предыдущих аудитов;

- б) проверок органа по сертификации;

- в) пожеланий потребителя.

28. Не обязательно иметь документированную процедуру по :

- а) корректирующим действиям;

- б) мониторингу и измерению процессов;

- в) управлению документацией.

29. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения

заказа для того, чтобы:

- а) выявить и устранить невыполненные требования;

- б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;

в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.

30. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:

а) иметь Руководство по качеству;

б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;

в) иметь свой транспорт.

31. Управление несоответствующей продукцией необходимо, чтобы:

а) предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку;

б) готовить производство новых видов продукции;

в) содержать и пополнять имеющийся парк средств измерений.

32. Для реализации процессного подхода организация должна:

а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;

б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;

в) определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.

33. Цели в области качества ...

а) могут быть не измеримыми;

б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;

в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.

34. Результаты внутренних аудитов должны:

а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;

б) передаваться клиентам организации;

в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.

35. Корректирующие действия предусматривают реализацию таких требований, как:

а) установления причин несоответствий;

б) физического размещения продукции;

в) сохранения качества произведенной продукции

Критерии оценки тестовых заданий

Отметка "Отлично"

Выбрано 100-86 % правильных вариантов ответов.

Отметка "Хорошо"

Выбрано 85-76 % правильных вариантов ответов.

Отметка "Удовлетворительно"

Выбрано 75-51 % правильных вариантов ответов.

Отметка "Неудовлетворительно"

Выбрано 50 % и менее правильных вариантов ответов.