

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.  
(подпись) (Ф.И.О.)

"25" 05. 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки  
27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль)  
Управление качеством в производственно-технологических системах

Квалификация выпускника  
\_\_\_\_\_ бакалавр

Воронеж

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Всеобщее управление качеством» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 15 Рыбоводство и рыболовство (в сфере разработки и сопровождения системы управления качеством в организациях по производству продукции из рыбы и морепродуктов);

- 26 Химическое, химико-технологическое производство (в сферах химических и биотехнологических производств);

- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере анализа и улучшения качества работы предприятий и организаций любой отраслевой принадлежности и организационной формы, совершенствования их систем управления качеством на основе принципов и подходов всеобщего управления качеством (TQM)).

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» направлена на решение задач профессиональной деятельности следующих типов:

- производственно-технологический;

- организационно-управленческий.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-8	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИД1 <sub>ОПК-8</sub> – Осуществляет поиск информации для решения задач профессиональной деятельности
			ИД2 <sub>ОПК-8</sub> – Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности
2	ОПК-10	Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	ИД1 <sub>ОПК-10</sub> – Пользуется методами оценки рисков при управлении качеством
			ИД2 <sub>ОПК-10</sub> – Определяет факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
3	ПКв-5	Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия	ИД1 <sub>ПКв-5</sub> – Составляет технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
			ИД3 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в формировании плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
			ИД4 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в проведении анализа результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита
4	ПКв-6	Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения	ИД1 <sub>ПКв-6</sub> – Участвует в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>ОПК-8</sub> – Осуществляет поиск информации для решения задач профессиональной деятельности	Знает: информацию для решения задач профессиональной деятельности
	Умеет: Осуществлять поиск информации для решения задач профессиональной деятельности
	Владеет: Приемами поиска информации для решения задач профессиональной деятельности
ИД2 <sub>ОПК-8</sub> – Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Знает: информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности
	Умеет: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности
	Владеет: навыками определения, интерпретирования и ранжирования информации, требуемой для решения задач профессиональной деятельности
ИД1 <sub>ОПК-10</sub> – Пользуется методами оценки рисков при управлении качеством	Знает: методы оценки рисков при управлении качеством
	Умеет: Пользоваться методами оценки рисков при управлении качеством
	Владеет: приемами использования методов оценки рисков при управлении качеством
ИД2 <sub>ОПК-10</sub> – Определяет факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода	Знает: основные факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
	Умеет: Определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
	Владеет: навыками применения факторов, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
ИД1 <sub>ПКв-5</sub> – Составляет технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия	Знает: Как составить технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
	Умеет: Составлять технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
	Владеет: способами составления технических задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
ИД3 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в формировании плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Знает: как формируется план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
	Умеет формировать план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
	Владеет: навыками формирования плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
ИД4 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в проведении анализа результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита	Знает: как проводить анализ результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита
	Умеет: анализировать результаты внутреннего аудита и подготовку и представление руководству отчета по результатам внутреннего аудита
	Владеет: навыками проведения анализа результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита
ИД1 <sub>ПКв-6</sub> – Участвует в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения	Знает: Способы практического освоения систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения
	Умеет: Участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения

	происхождения
	Владеет: навыками практического освоения систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения

### 3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к блоку 1 ООП и ее базовой части. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Всеобщее управление качеством» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Основы логистики», «Основы технологии производства», «Философия».

Дисциплина «Всеобщее управление качеством» является предшествующей «Квалиметрия и системы качества», «Средства и методы контроля и управления качеством», для учебной практики, ознакомительной практики, производственной практики, преддипломной практики, организационно-управленческой практики, научно-исследовательской работы, а также для подготовки к процедуре защиты и защиты выпускной квалификационной работы.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4
Общая трудоемкость дисциплины	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	<b>76</b>	<b>137,6</b>
Лекции	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Текущие консультации	1,8	1,8
Консультации перед экзаменом	2	2
Виды аттестации (экзамен)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>106,2</b>	<b>106,2</b>
Проработка материалов по конспекту лекций (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	27,2	27,2
Проработка материалов по учебнику (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	56	56
Подготовка к защите практических работ (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	23	23
<b>Подготовка к экзамену</b>	<b>33,8</b>	<b>33,8</b>

**5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

#### 5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак. ч.
1	Качество продукции. Общие сведения о управлении качеством	Сущность качества, термины и определения, применяемые при управлении качеством продукции. Уровень качества, технический уровень и конкурентоспособность продукции. Теоретические и организационно-методические основы деятельности по	35,24

		управлению качеством продукции	
2	Основные методы управления качеством	Основы системного подхода к управлению качеством на предприятии (организации). Компьютеризация разработки СМК. Система менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО. Компьютерные системы обеспечения менеджмента качества. Влияние принципов управления качеством, заложенных в стандартах ИСО 9000, на другие стороны деятельности предприятий	35,24
3	Основы технологии управления качеством	Учет и анализ затрат на качество продукции. Зарубежный и международный опыт управления качеством.	35,24
4	Основные задачи и цели управления качеством продукции	Подтверждение соответствия продукции установленным требованиям.	37,24
5	Инструменты управления качеством	Техническое регулирование как организационно-правовая основа деятельности по управлению качеством. Правовое обеспечение качества продукции	35,24
<i>Консультации текущие</i>			1,8
<i>Консультации перед экзаменом</i>			2
<i>Экзамен</i>			0,2
<i>Подготовка к экзамену</i>			33,8

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч.	Практические занятия, ак. ч.	СРО, ак. ч.
1	Качество продукции. Общие сведения об управлении качеством	7	7	21,24
2	Основные методы управления качеством	7	7	21,24
3	Основы технологии управления качеством	7	7	21,24
4	Основные задачи и цели управления качеством продукции	8	8	21,24
5	Инструменты управления качеством	7	7	21,24
	<i>Консультации текущие</i>	1,8		
	<i>Консультация перед экзаменом</i>	2		
	<i>Экзамен</i>	0,2		
	<i>Подготовка к экзамену</i>	33,8		

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч.
1	Качество продукции. Общие сведения о управлении качеством	Основные понятия и определения области качества.	3
		Современное состояние управления качеством стране и за рубежом.	4
2	Основные методы управления качеством	Современные системы управления качеством.	3

		Практическое освоение систем управления качеством: правила разработки методики управления качеством.	4
3	Основы технологии управления качеством	Концепция всеобщего управления качеством. Планирование качества с помощью QFD. Методы обеспечения качества. Контроль качества.	4
		Стандартизация как метод управления качеством. Методы поиска и анализа необходимой научно-технической информации в области управления качеством	3
4	Основные задачи и цели управления качеством продукции	Качество и конкурентоспособность. Эволюция взглядов на управление качеством.	3
		Качество, как объект управления. Основные задачи и цели управления качеством продукции.	2
		Философия Деминга. Цикл PDCA. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции. Всеобщее управление качеством (TQM). Базовые концепции и идеология TQM	3
5	Инструменты управления качеством	Основные понятия и определения области качества.	3
		Отечественный и зарубежный опыт в области технического регулирования и управления качеством	4

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. ч.
1	Качество продукции. Общие сведения об управлении качеством	Жизненный цикл продукции.	3
		Самооценка организаций по критериям премии Правительства РФ в области качества.	4
2	Основные методы управления качеством	Система контроля на предприятиях	3
		Система управления качеством.	4
3	Основы технологии управления качеством	Учет и анализ брака и рекламаций	3
		Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества	4
4	Основные задачи и цели управления качеством продукции	Реализация принципов всеобщего управления качеством.	4
		Принцип – удовлетворенность потребителя.	4
5	Инструменты управления качеством	Современные методы управления качеством.	2
		Реализация принципов всеобщего управления качеством.	3
		Принцип – процессный подход	2

### 5.2.3 Лабораторный практикум - не предусмотрен

#### 5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч.
1	Качество продукции. Общие сведения об управлении качеством	Проработка материалов по конспекту лекций (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	11,24
		Проработка материалов по учебнику (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
		Подготовка к защите практических работ (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
2	Основные методы управления качеством	Проработка материалов по конспекту лекций (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	11,24
		Проработка материалов по учебнику (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
		Подготовка к защите практических работ (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
3	Основы технологии управления качеством	Проработка материалов по конспекту лекций (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	11,24
		Проработка материалов по учебнику (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
		Подготовка к защите практических работ (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
4	Основные задачи и цели управления качеством продукции	Проработка материалов по конспекту лекций (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	11,24
		Проработка материалов по учебнику (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
		Подготовка к защите практических работ (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
5	Инструменты управления качеством	Проработка материалов по конспекту лекций (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	11,24
		Проработка материалов по учебнику (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5

		Подготовка к защите практических работ (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
--	--	--	---

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

### 6.1 Основная литература

1. Леонов, О.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102592>.
2. Дунченко, Н. И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для аспирантов : учебник / Н. И. Дунченко, М. П. Щетинин, В. С. Янковская. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-8114-3334-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169295>
3. Павлова, М. Б. Управленческий консалтинг в АПК : учебное пособие / М. Б. Павлова, И. В. Самсонова. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 200 с. — ISBN 978-5-8114-3115-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/108465>
4. Дунченко, Н. И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для магистров : учебник / Н. И. Дунченко, М. П. Щетинин, В. С. Янковская. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 244 с. — ISBN 978-5-8114-4999-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130478>
5. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : практикум : учебное пособие / О. П. Дворянинова [и др.] ; ВГУИТ, Кафедра управления качеством и технологии водных биоресурсов. - Воронеж, 2019. - 83 с. - Электрон. ресурс. - <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2346>. - ISBN 978-5-00032-396-0.

### 6.2 Дополнительная литература

1. Щепеткина, И. В. Правовые основы управления качеством : учебное пособие / И. В. Щепеткина. — Екатеринбург : УГЛТУ, 2019. — 150 с. — ISBN 978-5-94984-702-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/142581>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Косенчук, О. В. Основы управления качеством / О. В. Косенчук, Л. В. Зинич, Е. А. Асташова. — Омск : Омский ГАУ, 2014. — 84 с. — ISBN 978-5-89764-452-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/60689> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Леонов, О.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 180 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102592>.
4. Антонова, И.И. Модель региональной системы всеобщего управления качеством. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. // Компетентность. — 2015. — № 1. — С. 34-39. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/journal/issue/293144>
5. Азаров, В.Н. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. / В.Н. Азаров, В.П. Майборода. — Электрон. дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2013. — 572 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/35742>.

### 6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Дворянинова, О. П. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : методические указания к самостоятельной работе для студентов, обучающихся по направлению 35.03.08 Водные биоресурсы и аквакультура / О. П. Дворянинова, А. В.

Алёхина, И. С. Косенко ; ВГУИТ, Кафедра управления качеством и технологии водных биоресурсов. - Воронеж, 2019. - 15 с. -

<http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2125>. - Электрон. ресурс.

2. Дворянинова, О. П. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : методические указания, задания к контрольной работе для обучающихся по направлению 35.03.08 «Водные биоресурсы и аквакультура» заочной формы обучения. Направленность (профиль) подготовки «Технологии искусственного воспроизводства и переработки гидробионтов» / О. П. Дворянинова, И. С. Косенко, А. В. Алехина ; ВГУИТ, Кафедра управления качеством и технологии водных биоресурсов. - Воронеж, 2019. - 15 с. - Электрон. ресурс. - <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2144>.

3. Управление качеством : методические указания / составители В. А. Соколова [и др.]. — Санкт-Петербург : СПбГЛТУ, 2020. — 24 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/139166> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### 6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaultx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gow.ru">http://minobrnauki.gow.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npoed.ru">http://npoed.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>

#### 6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры».

Используемые виды информационных технологий:

- «электронная»: персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-правовые) системы;
- «компьютерная» технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice; СПС «Консультант плюс»);
- «сетевая»: локальная сеть университета и глобальная сеть Internet.

Программы	Лицензии ,реквизиты, поддерживающие документы
Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrad Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
Microsoft Office Profession Plus 2007	Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007

	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
КОМПАС 3D	LTv12, бесплатное ПО <a href="http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html">http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html</a>
Microsoft Windows XP	Microsoft Open License Academic OPEN No Level # No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
Adobe Reader XI	Adobe Reader XI, бесплатное ПО <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html</a>
Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро»	Номер лицензии 104-2015, 28.04.2015 г. договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»

**При освоении дисциплины используются информационные справочные системы:**

- Сетевая локальная БД Справочная Правовая Система КонсультантПлюс для 50 пользователей, ООО «Консультант-Эксперт» Договор № 200016222100052 от 19.11.2021;
- БД «ПОЛПРЕД Справочники» <http://www.polpred.com>, неограниченный доступ, ООО «ПОЛПРЕД Справочники» Соглашение № 128 от 12.04.2017 (скан-копия).

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

**Ауд. 529** Учебная аудитория для практических, лабораторных занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Компьютеры Core i5-2300 8 шт.;  
принтер Samsung M2510.

**Ауд. 522** Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических, лабораторных занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная мультимедийной техникой.

26 рабочих мест.

Мультимедийная техника:  
ноутбук Acer Extensa 15,6; проектор Epson 3;  
экран настенный.

Наборы учебно-наглядных пособий,  
обеспечивающие тематические иллюстрации  
Комплекты мебели для учебного процесса.

## **8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля).**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к рабочей программе

**1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения**

**1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Виды учебной работы	Всего акад. часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		5
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	<b>24,5</b>	<b>24,5</b>
Лекции	10	10
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	10	10
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Текущие консультации	1,5	1,5
Консультации перед экзаменом	2	2
Рецензирование контрольной работы	0,8	0,8
Виды аттестации (экзамен)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>184,7</b>	<b>184,7</b>
Подготовка к защите по практическим занятиям (собеседование)	45,8	45,8
Изучение материалов по учебникам (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	87	87
Изучение материалов, изложенных в лекциях (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	42,7	42,7
Выполнение контрольной работы	9,2	9,2
<b>Подготовка к экзамену</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

Всеобщее управление качеством

### 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-8	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИД1 <sub>ОПК-8</sub> – Осуществляет поиск информации для решения задач профессиональной деятельности
			ИД2 <sub>ОПК-8</sub> – Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности
2	ОПК-10	Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	ИД1 <sub>ОПК-10</sub> – Пользуется методами оценки рисков при управлении качеством
			ИД2 <sub>ОПК-10</sub> – Определяет факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
3	ПКв-5	Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия	ИД1 <sub>ПКв-5</sub> – Составляет технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
			ИД3 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в формировании плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
			ИД4 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в проведении анализа результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита
4	ПКв-6	Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения	ИД1 <sub>ПКв-6</sub> – Участвует в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>ОПК-8</sub> – Осуществляет поиск информации для решения задач профессиональной деятельности	Знает: информацию для решения задач профессиональной деятельности
	Умеет: Осуществлять поиск информации для решения задач профессиональной деятельности
	Владеет: Приемами поиска информации для решения задач профессиональной деятельности
ИД2 <sub>ОПК-8</sub> – Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Знает: информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности
	Умеет: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности
	Владеет: навыками определения, интерпретирования и ранжирования информации, требуемой для решения задач профессиональной деятельности
ИД1 <sub>ОПК-10</sub> – Пользуется методами оценки рисков при управлении качеством	Знает: методы оценки рисков при управлении качеством
	Умеет: Пользоваться методами оценки рисков при управлении качеством
	Владеет: приемами использования методов оценки рисков при управлении качеством
ИД2 <sub>ОПК-10</sub> – Определяет факторы,	Знает: основные факторы, которые могут привести к отклонению

которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода	от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
	Умеет: Определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
	Владеет: навыками применения факторов, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации на основе риск-ориентированного подхода
ИД1 <sub>ПКв-5</sub> – Составляет технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия	Знает: Как составить технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
	Умеет: Составлять технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
	Владеет: способами составления технических задания на заявки на проведение подтверждения соответствия
ИД3 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в формировании плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Знает: как формируется план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
	Умеет формировать план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
	Владеет: навыками формирования плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством
ИД4 <sub>ПКв-5</sub> – Участвует в проведении анализа результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита	Знает: как проводить анализ результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита
	Умеет: анализировать результаты внутреннего аудита и подготовку и представление руководству отчета по результатам внутреннего аудита
	Владеет: навыками проведения анализа результатов внутреннего аудита и подготовке и представлении руководству отчета по результатам внутреннего аудита
ИД1 <sub>ПКв-6</sub> – Участвует в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения	Знает: Способы практического освоения систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения
	Умеет: Участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения
	Владеет: навыками практического освоения систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения

## 2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	

1	Качество продукции. Общие сведения о управлении качеством	ОПК-8	тест	1-5	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для экзамена)	57-63	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно, хорошо, отлично»
			Практическое занятие (собеседование, вопросы к защите практических работ)	27-33	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			кейс-задания (для экзамена)	23	Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»
2	Основные методы управления качеством	ОПК-10	тест	6-9	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для экзамена)	64-66	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно, хорошо, отлично»
			Практическое занятие (собеседование, вопросы к защите практических работ)	30-34	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			кейс-задания (для экзамена)	24	Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»
3	Основы технологии управления качеством	ОПК-10	тест	10-13	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо;

					85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для экзамена)	67-69	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хо-рошо, отлично»
			Практическое занятие (собеседование, вопросы к защите практических работ)	34-36	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			кейс-задания (для экзамена)		Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»
4	Основные задачи и цели управления качеством продукции	ПКв-5	тест	14-18	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы для экзамена)	70-75	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хо-рошо, отлично»
			Практическое занятие (собеседование, вопросы к защите практических работ)	37-40	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			кейс-задания (для экзамена)	25	Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»
5	Инструменты управления качеством	ПКв-6	тест	19-22	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.

			Собеседование (вопросы для экзамена)	76-82	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»
			Практическое занятие (собеседование, вопросы к защите практических работ)	41-50	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			кейс-задания (для экзамена)	26	Отметка «неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»

### 3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, практических занятиях, тестовые задания в виде решения контрольных работ на практических работах и самостоятельно (домашняя контрольная работа) и сдачи курсовой работы по предложенной преподавателем теме. Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (экзамена). Зачет проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 15 контрольных заданий, из них:

- 5 контрольных заданий на проверку знаний;
- 5 контрольных заданий на проверку умений;
- 5 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не.

#### 3.1 Тесты (тестовые задания)

#### **ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг**

№	Тестовое задание с вариантами ответов и правильными ответами
---	--

задания	
1	В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000: а) « <b>Качество</b> – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»; б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»; в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»
2	Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик: а) количественные, сюрпризные характеристики; б) обязательные, сюрпризные характеристики; в) <b>обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.</b>
3	Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились: а) в фазе отбраковки; б) в фазе контроля качества; в) в фазе управления качеством.
4	Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились: а) <b>в фазе отбраковки;</b> б) в фазе контроля качества; в) в фазе управления качеством.
5	Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в: а) 1987 г.; б) 1997 г.; <b>в) 2005 г.</b>

**ОПК-10 Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством**

6	В настоящее время в развитых странах приоритетами являются: а) качество фирмы; б) качество производственных процессов; в) <b>качество жизни.</b>
7	TQM (Total Quality management) – это: а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации; б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества; в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.
8	Главными составляющими качества продукта являются: а) технические характеристики; б) безопасность и надежность; в) <b>технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.</b>
9	Процедуры рока-уоке используются: а) только в производстве; б) только в сфере услуг; в) <b>и в производстве, и в сфере услуг.</b>
10	Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране: а) Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции); б) <b>КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);</b> в) КАНБАН; г) КСУКП.
11	Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества: а) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001; б) ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001; в) ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001; г) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008; д) <b>ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015.</b>
12	Качество товара (услуги) – это ■ а) совокупность характеристик, которые позволяют ей выполнять б) способность полностью удовлетворить ожидания потребителя в) <b>способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям</b> г) функции (соответствовать описанию)
13	■ — это стадия жизненного цикла продукта, которую принято считать последней а) Описание продукта после его снятия с производства б) Реализация и распределение продукции в) <b>Утилизация после использования</b>

**ПКв-5 Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия**

14	Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется: а) на стадиях проектирования и производства; б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания; <b>в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.</b>
15	<b>Мера</b> – философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта
16	Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и <u>цена</u> — концепция цивилизованного бизнеса Варианты ответа: а) полезность; б) конкурентоспособность; <b>в) цена.</b>
17	Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтпригодность, долговечность и сохраняемость? Варианты ответа: а) технологичность; б) назначение; <b>в) надежность.</b> г) технологичности; д) экологические; <b>е) эргономические.</b>
18	<b>Закон перехода количественных изменений в качественные</b> определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела?»

**ПКв-6 Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения**

19	В реализации подхода TQM участвуют: <b>а) все службы и подразделения компании;</b> б) только служба качества; в) руководство компании и служба качества.
20	Эффективность подхода TQM зависит: а) в первую очередь от менеджеров среднего звена; <b>б) в первую очередь от руководства компании;</b> в) в первую очередь от службы качества в компании.
21	Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис): а) непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании; <b>б) увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов;</b> в) вовлечения и обучения всего персонала; г) мониторинга поставщиков и качества их продукции.
22	Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются: <b>а) статистические методы;</b> б) цикл Деминга; в) система Шинго; г) benchmarking

**3.2 Кейс-задания к экзамену**

**ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг**

Номер вопроса	Текст задания
23	На предприятие поступило 2 предложения от сертифицирующих экспертов-аудиторов (табл.). На каком из них Вы бы посоветовали предприятию остановить свой выбор?

Факторы оценки при выборе из двух сертифицирующих аудиторов			
Затраты, взятые из предложений	Вес фактора (1-5)	Оценка предложения	
		Сертифицирующий аудитор - 1	Сертифицирующий аудитор - 2
Степень известности	4	8	10
Отзывы	4	10	9
Время, которым располагает аудитор	4	9	7
Уровень предложения	3	9	9
Возможность отступлений от контракта	4	6	8
Конфиденциальность	5	7	8
Международное признание	5	6	10
Количество сотрудников	4	8	6
Время исполнения	4	8	7
Затраты на 1 чел-день	5	7	9
Прочие прямые расходы	5	7	9
Накладные расходы	5	6	8
Затраты после сертификации	5	5	10
Затраты на ежегодные наблюдательные аудиты	5	9	9

Примечание! Оценочные баллы находятся по шкале 1-10, причем 10 – наивысшее значение (лучшая оценка).

**Решение**

Сводный параметрический индекс рассчитывается по формуле

$$I_n = \sum [a_i \cdot b_i],$$

Где  $a_i$  – удельный вес  $i$ -го параметра в их общем числе  
 $b_i$  – оценка величины  $i$ -го параметра.

1. Определение сводного параметрического индекса предложения 1-го сертифицирующего аудитора:  $I_{п1} = 4 \cdot 8 + 4 \cdot 10 + 4 \cdot 9 + 3 \cdot 9$  и т.д. = 458 баллов.

2. Определение сводного параметрического индекса предложения 2-го сертифицирующего аудитора:  $I_{п2} = 4 \cdot 10 + 4 \cdot 9 + 4 \cdot 7 + 3 \cdot 9$  и т.д. = 530 баллов.

Предложение 2-го аудитора предпочтительнее, так как имеет более высокий параметрический индекс.

**ОПК-10 Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством**

24	<p>Руководствуясь интернет источниками, а также примерами из практики, разработайте систему профилактических мероприятий по оценке потерь в области качества.</p> <p><b>Решение:</b></p> <p>В России «Шесть сигм» внедряют такие компании как: «Иструм-Рэнд» (совместное предприятие с Ingersoll-Rand), «ВСМПО—АВИСМА», «Рыбинские моторы» (НПО «Сатурн»), «РОСТАР», «Красноярский алюминиевый завод», Аудиторская фирма «Аваль», подразделение «ЗМ» в России, подразделение «Хегох» в России и др. Опыт этих компаний свидетельствует о том, что методы «Шести сигм» дают ощутимый экономический эффект и на российской «почве».</p> <p>При внедрении концепции «Шесть сигм» можно использовать подход, основанный на классической схеме непрерывного совершенствования - цикле Шухарта - Деминга: планируй — делай — проверяй — воздействуй. Его разновидностью является цикл DMAIC, который начинается с определения требований потребителей (Определение — Измерение — Анализ — Совершенствование — Контроль).</p> <p>На этапе Определение (define) проводят анализ существующих анкет службы качества, который показал, что жалобы (претензии) клиентов разбиваются на несколько категорий, которые можно ранжировать в следующей последовательности в % от общего числа поступивших жалоб: сроки доставки груза — 25%, выставление счета — 23,3%, информирование клиента — 20%, персонал (компетенция менеджера, взаимозаменяемость) — 11,6%, сохранность груза — 11,6%, склад и прочее — 8,5%.</p> <p>Необходимо заметить, учитывая то, что концепция «Шесть сигм» уделяет большое внимание ориентации на потребителя (стратегия «Голос клиента»), в нашем случае это лишь</p>
----	---

	<p>подтвердило правильность методического подхода к выбору системы менеджмента повышения качества обслуживания.</p> <p>На этапе Измерение (measure) команда по внедрению собрала всю информацию о клиентском обслуживании и проанализировала договоры, отчеты по переговорам, отчеты по личным встречам, индексы удовлетворенности клиентов. На основании полученных данных был сформирован ряд требований клиентов (сроки доставки, информированность клиента, сохранность груза, финансовые документы, взаимозаменяемость/компетенция менеджера, стоимость транспортной услуги) и их важность (приоритетность) для клиентов.</p> <p>В это же время для сотрудников клиентского отдела автором диссертационной работы были подготовлены презентации о концепции «Шесть сигм», о стратегии «Голос клиента», а также методические разработки по «Голосу клиента». Это позволило сотрудникам отдела получить теоретические сведения и быть в курсе происходящих событий.</p> <p>Следующий шаг на этом этапе – преобразование «голоса клиента» в технические требования. Для этого был применен метод, называемый разворачиванием (РФК) или структурированием функции качества (QFD), который является весьма эффективным подходом к преобразованию нужд потребителя в технические требования. Таким образом, был построен первый «дом качества», который позволил преобразовать «голос клиента» в технические требования.</p> <p>Основа РФК — построение фигурной матрицы, названной в соответствии со своей формой «Дом качества», в рамках которой фиксируется информация о качестве продукта или услуги и принимаемых решениях. В традиционном виде используют четыре «дома качества».</p> <p>Наибольший успех и быстрые результаты обеспечивают системы, основанные на подходах «Бережливое производство» и «Шесть сигм». Самым главным условием успеха при этом, является желание высшего руководства и линейного персонала компании осваивать и изучать новые концепции и новые методы повышения качества обслуживания клиентуры</p>
--	--

***ПКв-5 Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия***

25	<p>Обоснуйте, почему управление качеством является фактором повышения конкурентоспособности, уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.</p> <p><b>Ответ:</b></p> <p>Концепция управления качеством основана на современном подходе к пониманию качества как универсального, интегрирующего фактора повышения уровня жизни, обеспечения экономической, социальной и экологической безопасности.</p> <p>Перед современным человечеством стоят три глобальные проблемы: бедность, угроза экологической катастрофы и истощение природных ресурсов. В этих условиях особое значение приобретает проблема комплексного использования ограниченных ресурсов планеты. Благополучие мирового сообщества требует выработки новой парадигмы прогресса, которая обеспечила бы баланс экономического, социального и экологического развития.</p> <p>Одним из базовых принципов такого подхода стал приоритет качества.</p> <p>Общезвестно, что качество - это лучшее направление вложений средств, для усиления позиций фирмы, как на внутреннем, так и международном рынках. В конкурентной борьбе организации за потребителя качество продукции является главным фактором, обеспечивающим преимущество на товарных рынках.</p> <p>Один из видных американских специалистов по управлению качеством Дж. Харрингтон отмечал, что цена поражения в борьбе за качество - экономическая катастрофа.</p> <p>Концепция всеобъемлющего менеджмента качества тесно связана с проблемами социальной и экологической ответственности, деловой этики. По тому, как решаются эти проблемы, судят обо всей организации, об её качестве. Это объясняется двумя причинами: во-первых, в свою деятельность организации вовлекают огромные, как правило, ограниченные, ресурсы и, во-вторых, деятельность организации вызывает социальные последствия в таких важных областях как воздействие на окружающую среду, безопасность производства и продукции, безопасность и права личности работника.</p>
----	--

***ПКв-6 Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения***

26	<p>Ситуационная задача. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками,</p>
----	---

	<p>создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности</p> <p><b>Решение.</b>  Переход к процессному и проектному менеджменту также поменял местами приоритеты. Представление о карьере как о восхождении по постоянной иерархической лестнице стало вытесняться ролевым представлением. Роль лидера в проекте — временная роль, но ее надо хорошо сыграть, чтобы получить такую роль еще раз.  Лидерство — это биологическая роль, и не все могут быть лидерами, для этого нужно обладать видением будущего, предчувствием опасности, способностью нравиться людям и т. д. Лидерство — это тяжелое бремя. Руководить, быть начальником или быть лидером — разные вещи. Начальник может скрыть свою неспособность быть лидером. И часто создает систему менеджмента, позволяющего ему оставаться начальником, вытесняя потенциальных лидеров.  Одной из важных и несчастных особенностей населения бывшего Советского Союза является отсутствие навыков самостоятельного социального поведения. Люди в массе своей не умеют и не привыкли бороться за свои права, не умеют защитить себя. Конечно, далеко не все, но большая часть населения привыкла (и не может это изменить в себе) ожидать от государства защиты и жизненных гарантий. Ни в одной стране мира никто не позволил бы задержки и невыплаты зарплаты и пенсий.</p>
--	---

### 3.3 Защита по практической работе

#### **ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг**

Номер вопроса	Текст вопроса
27	Качество как философская категория
28	История развития понятия качества в менеджменте организаций
29	Современный подход к определению качества
30	Основные категории, используемые в управлении качеством
31	
32	Решение вопросов обеспечения качества в период преобладания методов статистического контроля
33	Первые комплексные системы управления качеством - принцип всеобщего контроля качества, принцип «ноль дефектов»

#### **ОПК-10 Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством**

34	Концепция всеобщего менеджмента качества - новая философия управления
35	Основные современные тенденции развития менеджмента качества
36	Факторы, влияющие на выбор методологии управления качеством
37	Функциональный подход к управлению качеством
38	Системный подход к управлению качеством
39	Процессный подход к управлению качеством
40	Сущность процессного подхода к управлению

#### **ПКв-5 Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия**

41	Типы процессов в организации и их характеристика
----	--

42	Проблемы и преимущества предприятий, внедряющих концепцию всеобщего менеджмента качества
43	Основные компоненты всеобщего менеджмента качества
44	Основные принципы концепции всеобщего менеджмента качества
45	Сущность и содержание концепции всеобщего менеджмента качества
46	Основные тенденции и направления развития контроля качества
47	Особенности процессного подхода
48	Применение процессного подхода в практике управления качеством
49	Сущность диверсификации управления качеством
50	Эволюция диверсификации в менеджменте качества

**ПКв-6 Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения**

51	Стандарты статистического контроля качества.
52	Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку
53	Классификация видов контроля качества
54	Сущность и значение контроля качества продукции
55	Диверсификация качества на различных этапах жизненного цикла продукта
56	Взаимосвязь категорий жизненного цикла продукта и жизненного цикла организации

**3.4 Собеседование (экзамен)**

**ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг**

57	Понятие затрат на качество.
58	Работа с персоналом по психологической настройке на качество
59	Издержки вследствие низкого качества
60	Оценка текущих требований и достигнутых результатов
61	Разработка стратегии улучшения деятельности
62	Стандарт деятельности и политика в области управления качеством
63	Методы выявления потребностей в управлении качеством организации путем опросов и анкет

**ОПК-10 Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством**

64	Участие руководителя организации
65	Потенциальная экономия
66	Предварительный анализ целесообразности улучшений
67	Системы поощрения и признание заслуг
68	Создание групп и вовлечение поставщиков в процесс управления качеством
69	Эволюция подходов к учету затрат на качество

**ПКв-5 Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем экологического управления предприятия**

70	Выработка у работников ответственного отношения к качеству.
71	Оценка уровня качества продукции
72	Процедура оценки качества продукции
73	Сущность оценки качества продукции
74	Критические показатели качества
75	Функциональные показатели качества. Ресурсосберегающие показатели качества

**ПКв-6 Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения**

76	Сущность показателей качества. Классификация показателей качества
77	Применение квалиметрии на различных этапах жизненного цикла товара
78	Роль самооценки менеджера в управлении качеством
79	Обучение управленческого персонала на всех уровнях менеджмента организации
80	Стандарты качества деятельности
81	Роль руководителя в совершенствовании деятельности
82	Объекты, ресурсы и методы руководства

**4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.

Оценка по дисциплине выставляется как среднеарифметическое из всех оценок, полученных в течение периода изучения дисциплины

**5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения**

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка	Уровень освоения компетенции
<b>ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</b>					
<b>Знает</b>	Знание информации для решения профессиональной деятельности; информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Изложение информации для решения задач профессиональной деятельности; информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Изложена информация для решения задач профессиональной деятельности; информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9	Освоена (базовый)
				Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
			Не изложена информация для решения задач профессиональной деятельности; информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)
<b>Умеет</b>	Защита практической работы	Демонстрация умения осуществлять поиск информации для решения задач профессиональной деятельности; определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Самостоятельно демонстрирует умение осуществлять поиск информации для решения задач профессиональной деятельности; определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
				Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
			Не правильно демонстрирует умение осуществлять поиск информации для решения задач профессиональной деятельности; определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения задач профессиональной деятельности	Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)
<b>Владеет</b>	Кейс-задания,	Демонстрация приемов поиска информации для решения задач профессиональной деятельности;	Приведена демонстрация поиска информации для решения задач профессиональной деятельности; навыков определения, интерпретирования и ранжирования информации, требуемой для решения задач	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
				Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)

		навыков определения, интерпретирования и ранжирования информации, требуемой для решения задач профессиональной деятельности	профессиональной деятельности		
			Не приведена приемов поиска информации для решения задач профессиональной деятельности; навыков определения, интерпретирования и ранжирования информации, требуемой для решения задач профессиональной деятельности	Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)

**ОПК-10 Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством**

<b>Знает</b>	Знание методов оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Изложение основных методов оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Изложены основные методы оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9	Освоена (базовый)
			Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)	
			Не изложены основные методы оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)
<b>Умеет</b>	Защита практической работы	Демонстрирует умение применять риск-ориентированный подход и участвует в работах по анализу содержания нормативной и технической документации	Самостоятельно демонстрирует умение применять риск-ориентированный подход и участвует в работах по анализу содержания нормативной и технической документации	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
			Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)	
			Не правильно демонстрирует умение применять риск-ориентированный подход и участвует в работах по анализу содержания нормативной и технической документации	Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)
<b>Владеет</b>	Кейс-задания,	Демонстрация навыков работы по анализу содержания нормативной и технической документации на основе рискориентированного подхода	Приведена демонстрация навыков работы по анализу содержания нормативной и технической документации на основе рискориентированного подхода	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
			Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)	
			Не приведена демонстрация навыков работы по анализу содержания нормативной и технической документации на основе рискориентированного подхода	Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)

**ПКв-5 Способен участвовать в проведении сертификации продукции, технологических процессов, услуг, систем качества, производств и систем ЭКОЛОГИЧЕСКОГО управления предприятия**

<b>Знает</b>	Знание методов составления технического задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; методик формирования плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Изложение основных методов составления технического задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; методик формирования плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Изложены основные методы составления технического задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; методик формирования плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9	Освоена (базовый)
			Не изложены основные методы составления технического задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; методик формирования плана внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
				Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)
<b>Умеет</b>	Защита практической работы	Демонстрация умения Составлять технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; формировать план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Самостоятельно демонстрирует умение Составлять технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; формировать план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
			Не правильно демонстрирует умение Составлять технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; формировать план внутренних проверок (аудита) и состава аудиторов для проведения внутреннего аудита системы управления качеством	Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
				Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)
<b>Владеет</b>	Кейс-задания,	Демонстрация: способов составления технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; способов составления технических заданий на заявки на проведение подтверждения соответствия	Приведена демонстрация способов составления технические задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; способов составления технических заданий на заявки на проведение подтверждения соответствия	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
			Не приведена демонстрация способов составления технических задания на заявки на проведение подтверждения соответствия; способов составления	Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
				Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)

ПКв-6 Способен участвовать в практическом освоении систем управления качеством и обеспечения безопасности производства продукции растительного и животного происхождения					
Знает	Знание методов оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Изложение основных методов оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Изложены основные методы оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9	Освоена (базовый)
			Не изложены основные методы оценки рисков при управлении качеством и для оценки соответствия продукции в процессе производства	Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
Умеет	Защита практической работы	Демонстрирует умение применять риск-ориентированный подход и участвует в работах по анализу содержания нормативной и технической документации	Самостоятельно демонстрирует умение применять риск-ориентированный подход и участвует в работах по анализу содержания нормативной и технической документации	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
			Не правильно демонстрирует умение применять риск-ориентированный подход и участвует в работах по анализу содержания нормативной и технической документации	Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
Владеет	Кейс-задания,	Демонстрация навыков работы по анализу содержания нормативной и технической документации на основе рискориентированного подхода	Приведена демонстрация навыков работы по анализу содержания нормативной и технической документации на основе рискориентированного подхода	Зачтено/ 60-100; Удовлетворительно /60-74,9;	Освоена (базовый)
			Не приведена демонстрация навыков работы по анализу содержания нормативной и технической документации на основе рискориентированного подхода	Хорошо/75-84,9; Отлично/85-100.	Освоена (повышенный)
				Не зачтено/ 0-59	Не освоена (недостаточный)