



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 3 от «10» октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.12 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

**Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы**

бакалавриата

по направлению подготовки: *15.03.02 Технологические машины и оборудование*

направленность (профиль): *Бытовые машины и приборы*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2023*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н. Иванов В.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>К.т.н., доцент Максимов А.В.</i>

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б1.О.12 «Стандартизация и менеджмент качества» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата и относится к базовой части Основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 15.03.02 Технологические машины и оборудование профиль «Бытовые машины и приборы».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, химия, обществознание.

Дисциплина Б1.О.12 «Стандартизация и менеджмент качества» в соответствии с рабочим учебным планом ОПОП ВО уровня бакалавриата по направлению подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-5. Способен работать с нормативно-технической документацией, связанной с профессиональной деятельностью, с учетом стандартов, норм и правил

ОПК-5.1. Обладает знаниями стандартов, норм и правил в сфере профессиональной деятельности

ОПК-5.2. Владеет методами работы с нормативно-технической документацией

ОПК-5.3. Работает с нормативно-технической документацией, с учетом стандартов, норм и правил, при решении задач в сфере профессиональной деятельности

ОПК-11. Способен применять методы контроля качества технологических машин и оборудования, проводить анализ причин нарушений их работоспособности и разрабатывать мероприятия по их предупреждению

ОПК-11.1. Анализирует причины нарушения работоспособности технологических машин и оборудования

ОПК-11.2. Применяет методы контроля качества технологических машин и оборудования

ОПК-11.3. Разрабатывает мероприятия по предупреждению нарушения работоспособности технологических машин и оборудования

Содержание дисциплины Б1.О.12 «Стандартизация и менеджмент качества» охватывает круг вопросов, связанных с основами технического регулирования, техническими регламентами, системой стандартизации в сфере сервиса, международными нормативными документами: стандартами серии ИСО 9000, ХАССП, гармонизацией национальной системы стандартизации с международными нормативными документами подтверждением соответствия, добровольной сертификацией услуг в сфере сервиса, сводными характеристиками результатов измерений, факторами, влияющими на качество работы сервисной организации, качеством персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры, качеством продукции и качеством обслуживания, основными терминами и определениями квалитметрии, показателями качества услуг.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре и на 1 курсе на 2 семестре продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные и проблемные лекции, практические занятия в форме выполнения заданий в рабочей тетради, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

1-ой семестр – занятия лекционного типа (2 часа), практические занятия (2 часа), самостоятельная работа студента (136 часов), консультации (2 часа), промежуточная аттестация в форме зачета (2 часа);

2-ий семестр – занятия лекционного типа (2 часа), практические занятия (2 часа), самостоятельная работа студента (136 часов), консультации (2 часа), промежуточная аттестация в форме экзамена (2 часа).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины проводится в форме устно-

го опроса, доклада-презентации, тестирования промежуточная аттестация в форме зачёта (1 семестр) и экзамена (2 семестр) в форме устного опроса, тестирования. Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся по дисциплине Б1.О.12 «Стандартизация и менеджмент качества».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Проектирование и производство бытовых машин и приборов; Информационное обеспечение профессиональной деятельности; Современный клиентский сервис; Экспертиза и диагностика бытовых машин и приборов; Материаловедение. Конструкционные материалы; Экспертиза и диагностика бытовых машин и приборов; Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин и приборов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	ОПК-5	Способен работать с нормативно-технической документацией, связанной с профессиональной деятельностью, с учетом стандартов, норм и правил
	ОПК-5.1	Обладает знаниями стандартов, норм и правил в сфере профессиональной деятельности
	ОПК-5.2	Владеет методами работы с нормативно-технической документацией
	ОПК-5.3	Работает с нормативно-технической документацией, с учетом стандартов, норм и правил, при решении задач в сфере профессиональной деятельности
2.	ОПК-11	Способен применять методы контроля качества технологических машин и оборудования, проводить анализ причин нарушений их работоспособности и разрабатывать мероприятия по их предупреждению
	ОПК-11.1	Анализирует причины нарушения работоспособности технологических машин и оборудования
	ОПК-11.2	Применяет методы контроля качества технологических машин и оборудования
	ОПК-11.3	Разрабатывает мероприятия по предупреждению нарушения работоспособности технологических машин и оборудования

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.Б.13 «Стандартизация и менеджмент качества» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата и относится к базовой части Основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» профиль «Бытовые машины и приборы».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по общеобразовательным предметам: математика, физика, химия, обществознание.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Проектирование и производство бытовых машин и приборов; Информационное обеспечение профессиональной деятельности; Современный клиентский сервис; Экспертиза и диагностика бытовых машин и приборов; Материаловедение. Конструкционные материалы; Экспертиза и диагностика бытовых машин и приборов; Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин и приборов.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц/ 288 акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

4.2. Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	8	8
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	4	2	2
	Практическая подготовка (при наличии)			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2
	Практическая подготовка (при наличии)			
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4	2	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	272	136	136
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зач	Экз
4	Общая трудоемкость час	288	154	154
	з.е.	8	3	5

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

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академ. часов	Форма проведения консультации	СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	0,5	Традиционная	0,5	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. КТ-1			15	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
1/2		Л: Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	0,5	Традиционная					15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
2/2		Л: Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере техническо-	0,5	Традиционная					15	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-

		го регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса								ским занятиям
3/2		Л:Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	0,5	Проблемная					15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
4/2		Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в разных сферах экономики.							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ.							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/2		Л:Тема 1.7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 2.: «Анализ реального сертификата соответствия»			0,5	Выполнение заданий в рабочей тетради. КТ-2 устный опрос			15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.8. Сертификация в различных сферах сервиса.							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/2		Л:Тема 1.9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое							16	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям

		обеспечение ТМО.								ским занятиям Подготовка к тестированию по разделу Основы стандартизации, метрологии и сертификации	
		ПР: Занятие 3. Доклад презентаций Тестирование по разделу 1.			1	Доклад-презентация КТ-3 Тестирование. КТ-4					
		Консультация					2				
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа											
1/3	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 4. «Изучение понятия «качество»	2	Проблемная	0,5	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. КТ-1			12	Составление терминологического словаря	
		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.							12	Проработка учебного материала	
2/3		Л:Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции. ПР: Занятие 5. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».				0,5	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос. КТ-2			12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Л:Тема 2.4. Факторы, влияющие на качество работы ТМО. Качество персонала, оборудования, материалов, средств изме-								12	Проработка учебного материала

		рений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества							
3-4/3		Л:Тема 2.5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/3		Л:Тема 2.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ в туристской отрасли России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 6 Акционерное общество получило сертификат соответствия			0,5	Выполнение заданий в рабочей тетради Устный опрос. КТ-3		12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
		Л:Тема 2.7.Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества						12	Проработка учебного материала
6/3		Л:Тема 2.8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации
7/3		Л:Тема 2.9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.				.		12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта

8/3		Л:Тема 2.10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.						12	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
7-9/3		Л:Тема 2.11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 7. Тестирование по разделу 2.			0,5	Тестирование КТ-4		16	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию по разделу «Управление качеством»
		Консультация					2		
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема	трудо-емкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
(2 семестр)			Основная литература 1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации: учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М.: ИНФРА-М, 2019. http://znanium.com/catalog/product/995625 2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=423621 3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - https://znanium.com/catalog/document?id=370818 Дополнительная литература 1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=359360 2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=355609 3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=359336 4. У Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп.
Блок 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг			
1	1. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	15	
2	2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	15	
3	3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в секторе туризма и сервиса.	15	
4	4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации.	15	
5	5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в сфере туризма и сервиса.	15	
6	6. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Сертификация в СНГ	15	
7	7. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	15	
8	8. Сертификация в различных отраслях экономики.	15	
9	9. Общие сведения о метрологии. Виды измерений. Методы измерений. Средства измерений. Метрологическое обеспечение сферы услуг.	16	
Блок 2. Системы управления качеством (3 семестр)			
	1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	12	
	2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	12	
	3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции	12	

	4. Факторы, влияющие на качество работы ТМО. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.	12	— М. : ИНФРА-М, 2021. https://znanium.com/catalog/document?id=375832
	5. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	12	
	6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты стран СНГ. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование.	12	
	7. Основные положения сертификации в системном менеджменте качества Системный подход к управлению качеством. Принципы и особенности всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы управления качеством. Модель системы менеджмента качества	12	
	8. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.	12	
	9. Сущность, содержание и правовые основы сертификации продукции и систем качества.	12	
	10. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	12	
	11. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции.	16	



7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОПК-5	Способен работать с нормативно-технической документацией, связанной с профессиональной деятельностью, с учетом стандартов, норм и правил				
	ОПК-5.1	Обладает знаниями стандартов, норм и правил в сфере профессиональной деятельности	Раздел 1	требования, нормы и правила в сфере профессиональной деятельности	применять стандарты, определяющие качество технологических машин	на практике методами оценки соответствия технологических машин стандартам качества
	ОПК-5.2	Владеет методами работы с нормативно-технической документацией	Все разделы	основные виды нормативно-технической документации	осуществлять поиск стандартов в информационно-справочных системах	навыками работы с нормативно-технической документацией
	ОПК-5.3	Работает с нормативно-технической документацией, с учетом стандартов, норм и правил, при решении задач в сфере профессиональной деятельности	Все разделы	возможности применения стандартов в сфере профессиональной деятельности	решать стандартные задачи профессиональной деятельности руководствуясь требованиями нормативных документов	навыками решения задачи профессиональной деятельности на основе требований нормативных документов
2.	ОПК - 11	Способен применять методы контроля качества технологических машин и оборудования, проводить анализ причин нарушений их работоспособности и разрабатывать мероприятия по их предупреждению				
	ОПК – 11.1	Анализирует причины нарушения работоспособности технологических машин и оборудования	Все разделы	причины, приводящие к нарушению работоспособности технологических машин и оборудования	анализировать причины, приводящие к нарушению работоспособности технологических машин и оборудования	навыками определения причин нарушения работоспособности технологических машин и оборудования

ОПК – 11.2	Применяет методы контроля качества технологических машин и оборудования	Все разделы	методы контроля качества объектов в сфере профессиональной деятельности	применять методы контроля качества объектов в сфере профессиональной деятельности	Навыками разработки эффективных методов оценки качества
ОПК – 11.3	Разрабатывает мероприятия по предупреждению нарушения работоспособности технологических машин и оборудования	Все разделы	возможности проведения профилактики возникновения неисправностей	подбирать рациональные методы обеспечения качественной и бесперебойной работы технологических машин и оборудования	способностью проводить анализ причин нарушений технологических процессов и разрабатывать мероприятия по их предупреждению

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать требования, нормы и правила в сфере профессиональной деятельности Уметь применять стандарты, определяющие качество технологических машин Владеть на практике методами оценки соответствия технологических машин стандартам качества	Устный опрос, тестирование, доклад-презентация	Студент демонстрирует знание требований, норм и правил в сфере профессиональной деятельности Студент демонстрирует умение применять стандарты, определяющие качество технологических машин Студент продемонстрировал владение на практике методами оценки соответствия технологических машин стандартам качества	Закрепление способности обладать знаниями стандартов, норм и правил в сфере профессиональной деятельности
Знать основные виды нормативно-технической документации Уметь осуществлять поиск стандартов в информационно-справочных системах Владеть навыками работы с нормативно-технической документацией	Устный опрос, тестирование, доклад-презентация	Студент демонстрирует знание основных видов нормативно-технической документации. Студент демонстрирует умение осуществлять поиск стандартов в информационно-справочных системах Студент продемонстрировал владение навыками работы с нормативно-технической документацией	Закрепление способности владеть методами работы с нормативно-технической документацией
Знать возможности применения стандартов в сфере профессиональной деятельности Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности руководств	Устный опрос, тестирование;	Студент демонстрирует знание возможности применения стандартов в сфере профессиональной деятельности Студент демонстрирует умение решать стандартные задачи профессиональной деятельности руководств	Закрепление навыков решения задачи профессиональной деятельности на основе требований нормативных документов

<p>дствуясь требованиями нормативных документов Владеть навыками решения задачи профессиональной деятельности на основе требований нормативных документов</p>		<p>ьясь требованиями нормативных документов Студент продемонстрировал владение навыками решения задачи профессиональной деятельности на основе требований нормативных документов</p>	
<p>Знать причины, приводящие к нарушению работоспособности технологических машин и оборудования Уметь анализировать причины, приводящие к нарушению работоспособности технологических машин и оборудования Владеть навыками определения причин нарушения работоспособности технологических машин и оборудования</p>	<p>Устный опрос, тестирование;</p>	<p>Студент демонстрирует знание причин, приводящих к нарушению работоспособности технологических машин и оборудования Студент демонстрирует умение анализировать причины, приводящие к нарушению работоспособности технологических машин и оборудования Студент продемонстрировал владение навыками определения причин нарушения работоспособности технологических машин и оборудования</p>	<p>Закрепление навыков анализа причин нарушения работоспособности технологических машин и оборудования</p>
<p>Знать методы контроля качества объектов в сфере профессиональной деятельности Уметь применять методы контроля качества объектов в сфере профессиональной деятельности Владеть навыками разработки эффективных методов оценки качества</p>	<p>Устный опрос, тестирование;</p>	<p>Студент демонстрирует знание методов контроля качества объектов в сфере профессиональной деятельности Студент демонстрирует умение применять методы контроля качества объектов в сфере профессиональной деятельности Студент продемонстрировал владение навыками разработки эффективных методов оценки качества</p>	<p>Закрепление навыков применения методов контроля качества технологических машин и оборудования</p>
<p>Знать возможности проведения профилактики возникновения неисправностей Уметь подбирать рациональные методы обеспечения качественной и бесперебойной работы технологических машин и оборудования Владеть способностью проводить анализ причин нарушений технологических процессов и разрабатывать мероприятия по их предупреждению</p>	<p>Устный опрос, тестирование;</p>	<p>Студент демонстрирует знание возможности проведения профилактики возникновения неисправностей Студент демонстрирует умение подбирать рациональные методы обеспечения качественной и бесперебойной работы технологических машин и оборудования Студент продемонстрировал владение способностью проводить анализ причин нарушений технологических процессов и разрабатывать мероприятия по их предупреждению</p>	<p>Закрепление навыков разработки мероприятий по предупреждению нарушения работоспособности технологических машин и оборудования</p>



«Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации»

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Баллы	Критерии оценивания	Показатели оценивания
9-10	<ul style="list-style-type: none">▪ полно раскрыто содержание материала;▪ материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;▪ продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;▪ точно используется терминология;▪ показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;▪ продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;▪ ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;▪ продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;▪ продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;▪ допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">▪ Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала,▪ знание основной и дополнительной литературы;▪ последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;▪ уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;▪ демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;▪ подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
7-8	<ul style="list-style-type: none">▪ вопросы излагаются систематизировано и последовательно;▪ продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;▪ продемонстрировано усвоение основной литературы.	<ul style="list-style-type: none">▪ обучающийся показывает полное знание▪ программного материала, основной и▪ дополнительной литературы;▪ дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некото-

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> а) в изложении допущены небольшие пробы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> рые неточности; ▪ правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; ▪ демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
5-6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; ▪ усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; ▪ имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; ▪ при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; ▪ продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обучающийся показывает знание основного ▪ материала в объеме, необходимым для предстоящей профессиональной деятельности; ▪ при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; ▪ не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; ▪ подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
0	<ul style="list-style-type: none"> ▪ не раскрыто основное содержание учебного материала; ▪ обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; ▪ допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. ▪ не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; ▪ не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; ▪ не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Баллы
менее 50%	0
51% - 70%	5-6
71% - 90%	7-8
90% - 100%	9-10

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола с участием работодателей

Критерии оценивания	Баллы
Студенты продемонстрировали, что представленный материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл представленного материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0 баллов, если менее 50% правильных ответов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> ▪ полно раскрыто содержание материала; ▪ материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; ▪ продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; ▪ точно используется терминология; ▪ показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; ▪ продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ▪ ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; ▪ продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; ▪ продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала, ▪ знание основной и дополнительной литературы; ▪ последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; ▪ уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; ▪ демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; ▪ подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	
«4»	<ul style="list-style-type: none"> ▪ вопросы излагаются систематизировано и последовательно; ▪ продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; ▪ продемонстрировано усвоение основной литературы. ▪ ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обучающийся показывает полное знание ▪ программного материала, основной и ▪ дополнительной литературы; ▪ дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; ▪ правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; ▪ демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none"> ▪ неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; ▪ усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; ▪ имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; ▪ при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; ▪ продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обучающийся показывает знание основного ▪ материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; ▪ при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; ▪ не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; ▪ подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> ▪ не раскрыто основное содержание учебного материала; ▪ обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; ▪ допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. ▪ не сформированы компетенции, умения и навыки. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; ▪ не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; ▪ не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
---------------------------------------	---------------

менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

7.3. 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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии». Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и менеджмент качества»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Контрольная точка 1
		Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Контрольная точка 2
		Занятие 3. Обзор законодательства в сфере стандартизации, сертификации и управления качеством в области технологических машин и оборудования (семинарское занятие)	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации, метрологии и сертификации. 2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС http://www.znaniyum.com . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС. 3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной

			учебной и специальной литературе. 4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: http://elibrary.ru по плану: - Ф.И.О. автора, название статьи, издание; - проблемы, рассматриваемые в статье; - основные пути решения проблем, предлагаемые автором; - выводы. (0-10 баллов) Контрольная точка 3.
		Занятие 4. Тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	Выбрать правильный ответ теста. Контрольная точка 4.
	Модуль 2. Системы управления качеством продукции и услуг	Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Контрольная точка 1
		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Контрольная точка 2
		Занятия 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Акционерное общество получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Контрольная точка 3.
		Занятие 8. Тестирование по модулю 2 «Системы управления качеством продукции и услуг»	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Контрольная точка 4.

1. Задания закрытого типа

ОПК-5

1. На формирование Политики в области качества влияют:

Ситуация на рынке и НТП
Достижения конкурентов
Положение внутри предприятия
Рекомендации ИСО

2. К характеристикам, отличающим услугу от товара относятся:

Неуловимость, неосязаемость

Неразрывность производства и потребления услуги
Независимость и неожиданность
Неоднородность и неспособность хранению

3. История применения систем качества в СССР начинается с:

20-х годов 20 века
50-х годов 20 века
70-х годов 20 века
90-х годов 20 века

4. Одним из принципов Э. Деминга является:

Использование количественных заданий и норм для рабочих.
Уничтожение барьеров между отделами предприятия
Создание соревновательного климата между подразделениями и службами предприятия.
Упор на лозунги и призывы к превышению плана

5. SWOT анализ не учитывает

Сильные стороны
Слабые стороны
Оригинальность
Угрозы

6. Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:

Политика в области качества
Стандартизация
Менеджмент качества
Бенчмаркинг

7. Петля (спираль) качества - это

Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

8. Система качества – это:

Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов
Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

9. Качество (по ИСО 9000:2015) – это:

Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
Качество продукции.

Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям

10. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

Современную методологию менеджмента качества.

Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

Мероприятия по обеспечению качества.

11. В основе TQM лежат принципы:

Жесткая ориентация на потребителя.

Маркетинг по изучению качества.

Высокий менеджмент качества.

Организация производства для обеспечения надлежащего качества.

12. Составные части менеджмента качества

Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.

Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.

Планирование, анализ, контроль.

Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

13. Неценовая конкуренция - это

Повышение жизненного цикла продукта.

Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.

Система " нулевых дефектов" (бездефектного труда).

Конкуренция качества.

14. Услуга - это:

Мероприятие по оценке качества продукции

Приобретение товара

Результат взаимодействия двух сторон

Процесс обмена информацией с покупателем

15. Планирование качества – это:

Определение производственных процессов, сроков реализации и необходимых ресурсов для достижения качества продукции

Определение характеристик качества нового изделия

Планирование производства бездефектной продукции.

Процесс изучения потребительского спроса

ОПК-12

16. Высоким достижениям Японии в вопросах качества способствовало:

Создание кружков качества.

Широкое использование статистических методов при изучении качества.

Система обучения и поощрений персонала.

Должная связь с потребителями и поставщиками.

17. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

- Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
- Качестве фирмы ("самооценка")
- Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
- Реализации принципа работы с технической документацией.

18. Качество фирмы - это:

- Статистика + приемочный контроль.
- Аудит потребителя + сертификация продукции.
- Тотальное обучение системе качества.
- Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

19. Система Тейлора служила для проверки качества:

- Процесса.
- Одного изделия.
- Фирмы.
- У потребителя.

20. В СМК задействованы:

- Все службы и подразделения компании
- Только служба менеджмента качества
- Руководство компании и служба менеджмента качества.
- Только руководство компании

21. TQM применяется для:

- Проверки качества одного изделия.
- Контроля производственного процесса.
- Всего руководства предприятия.
- Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

22. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

- Общую динамику сертификации систем качества.
- Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
- Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
- Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

23. Петля качества состоит из:

- Одиннадцати этапов, от маркетинга до утилизации после испытания.
- Девяти этапов, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
- Шести этапов, от качества входящих материалов до реализации продукции.
- Четырёх этапов, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

24. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

- Тщательное контролирование производственного процесса.
- Сосредоточение внимания на выявлении брака.
- Сертификация системы качества.

Исключение случайных изменений качества продукции.

25. Причинно-следственная диаграмма, используемая для измерения, оценивания, контроля и улучшения качества – это

- Диаграмма Исикавы
- Диаграмма Парето
- Диаграмма разброса
- Гистограмма

26. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

- Сплошной контроль.
- Статистические методы.
- Сплошные методы контроля.
- Работа по рекламациям потребителей.

27. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:

- На любом предприятии.
- В отдельно взятом цехе.
- У потребителя.
- Где продукция изготавливается партиями.

28. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:

- Устанавливают основные требования к качеству продукции.
- Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта -самостоятельные требования.
- В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
- ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.

29. В 14 принципов менеджмента качества Э.Деминга входит:

- Используйте массовый контроль
- Начните обучение на работе
- Изгоняйте страх
- Осуществляйте закупки на основе низких цен

30. В круговой цикл PDCA не входит:

- Действия
- Планирование
- Контактирование
- Контроль

1. Задания открытого типа

В заданиях впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.

ОПК-5

1. Нормативный технический документ, устанавливающий нормы, правила, требования к объекту стандартизации называют _____.
2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это _____.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют _____.

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это _____.
5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить _____ характер.
6. Декларация соответствия относится к _____ форме подтверждения соответствия.
7. Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется _____.
8. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности называют _____.
9. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в _____ году.
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определяет требования к _____.
11. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом _____.
12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...
13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется _____ соответствия.
14. _____ - это международная организация, сфера деятельности которой охватывает стандартизацию во всех областях, за исключением электроники и электротехники.
15. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это _____.
16. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается _____
17. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом _____
18. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качеством» _____
19. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в _____ году
20. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к _____
21. Работу по улучшению осуществляют _____
22. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля _____
23. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат _____
24. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается _____
25. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации _____

1. Да

2. Нет

26. Установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:

<i>Методы стандартизации</i>	<i>Описание метода</i>
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.

Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.

27. Установите соответствие форматов и листов чертежей, предусмотренных стандартами на конструкторскую документацию всех отраслей промышленности и строительства:

Обозначение формата	Размеры сторон формата, мм
А) А0	1) 210x297
Б) А1	2) 297x420
В) А2	3) 420x594
Г) А3	4) 594x841
Д) А4	5) 841x1189
	6) 561x841

28. Установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:

Стандарты	Категория
А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.
Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.
В) Национальные стандарты	3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли.
Г) Отраслевые стандарты	4) разрабатываются на территории данной страны
	5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира.

29. Сертификация проводится по установленным в системе сертификации схемам. Установите соответствие между понятием и определением

Понятие	Определение
А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам
Б) Схема сертификации	2) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.
В) Сертификат соответствия	3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции
Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует за-

	данным требованиям
	5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).

30. Установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:

Наименование стандарта	Международные стандарты
А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004
Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001
В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000
Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002
	5) ISO 19011

31. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу:

1.	Обозначение стандарта	
2.	Наименование стандарта	
3.	Категория стандарта	
4.	Вид	
5.	Код по классификатору	

ГОСТ Р 52113-2014
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Услуги населению
НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ
Services to the public. Nomenclature of quality indices services
ОКС 03.080.30
Дата введения 2016-01-01

32. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу

1.	Обозначение стандарта	
2.	Наименование стандарта	
3.	Категория стандарта	
4.	Вид	
5.	Код по классификатору	

ГОСТ Р 56535-2015
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами
УСЛУГИ ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ
Общие требования
ОКС 03.080.30
Дата введения 2016-04-01

33. 2. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон (5 в. до н.э.)	Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	
Аристотель (3 в. до н.э.)	Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»	
Локк (17 в.)	Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам	

34. Проанализируйте информацию с титульного листа стандарта и заполните таблицу:

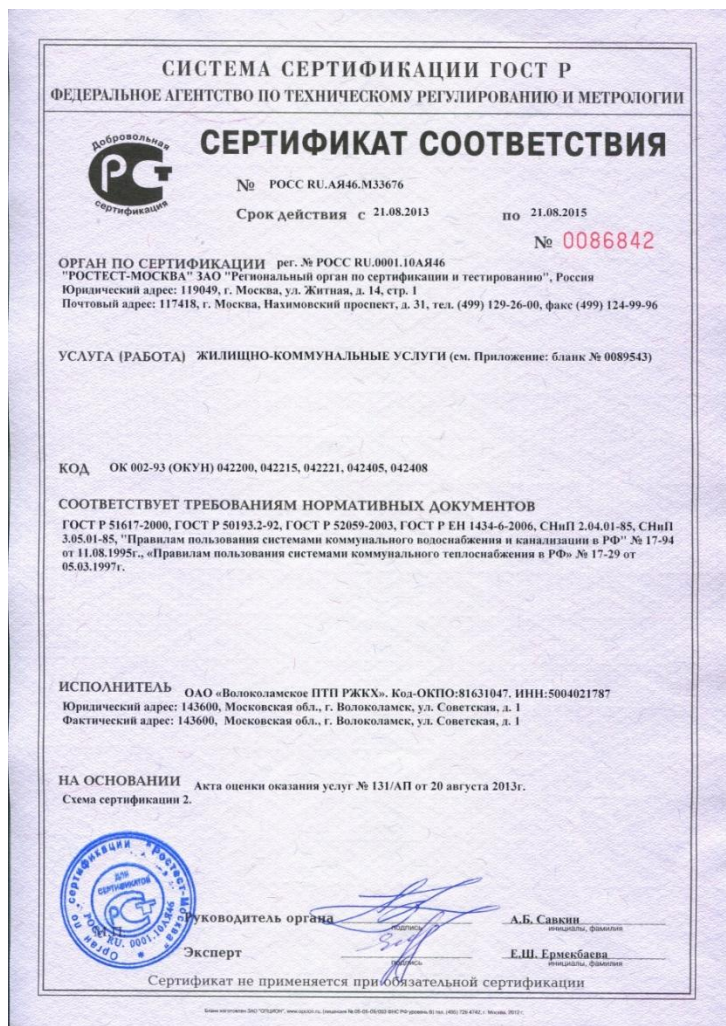
1.	Обозначение стандарта	
2.	Наименование стандарта	
3.	Категория стандарта	
4.	Вид	
5.	Код по классификатору	

ГОСТ Р 51617-2014
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами
КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ
Общие требования
Services of housing maintenance, public utilities and administration of apartment buildings. Public utilities services. General requirements
ОКС 03.080.30
Дата введения 2015-07-01

35. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			

36. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос:
Характер системы сертификации?



37. Влияет ли на формирование политики в области качества достижения конкурентов?
38. Относится ли неразрывность производства и потребления услуги к характеристикам, отличающим услугу от товара?
39. Относится ли неоднородность и неспособность хранению к характеристикам, отличающим услугу от товара?
40. Относится ли независимость и неожиданность к характеристикам, отличающим услугу от товара?
41. Является ли использование количественных заданий и норм для рабочих одним из принципов Э. Деминга?
42. Влияет ли на формирование политики в области качества рекомендации ИСО?
43. Является ли уничтожение барьеров между отделами предприятия одним из принципов Э. Деминга?
44. Является ли создание соревновательного климата между подразделениями и службами предприятия одним из принципов Э. Деминга?
45. Является ли упор на лозунги и призывы к превышению плана одним из принципов Э. Деминга?
46. Учитывает ли SWOT-анализ сильные стороны организации?
47. Учитывает ли SWOT-анализ слабые стороны организации?

48. Учитывает ли SWOT-анализ оригинальность организации?
49. Учитывает ли SWOT-анализ угрозы организации?
50. Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:
51. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству – это
52. Программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов – это
53. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения
54. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству
55. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством
56. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя
57. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности (по ИСО 9000:2015)
58. Относится ли единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем к критериям стандартов ИСО серии 9000?
59. Относится ли современная методология менеджмента качества к критериям стандартов ИСО серии 9000?
60. Относится ли совокупность свойств и характеристик продукции (услуги) к критериям стандартов ИСО серии 9000?
61. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
62. Относятся ли мероприятия по обеспечению качества к критериям стандартов ИСО серии 9000?
63. Расшифруйте аббревиатуру «TQM»
64. Относится ли к принципам TQM жесткая ориентация на потребителя?
65. Относится ли к принципам TQM маркетинг по изучению качества?
66. Относится ли к принципам TQM высокий менеджмент качества?
67. Относится ли к принципам TQM организация производства для обеспечения надлежащего качества?
68. Результат взаимодействия двух сторон – это ...
69. Определение производственных процессов, сроков реализации и необходимых ресурсов для достижения качества продукции – это ...
70. Являются ли планирование, анализ, контроль составными частями менеджмента качества

Перечень оценочных средств для текущей аттестации

Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

1. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
2. История возникновения стандартизации и метрологии в России.
3. Цели, задачи и основные направления развития стандартизации в России.
4. Объекты и субъекты стандартизации.
5. Органы и службы стандартизации РФ
6. Принципы стандартизации
7. Функции стандартизации
8. Средства стандартизации
9. Категории стандартов
10. Нормативным документам по стандартизации в России
11. Виды стандартов
12. Методы стандартизации
13. Система классификации технико-экономической информации.
14. Кодирование технико-экономической информации.
15. Классификаторы

16. Штриховое кодирование
17. Закон «О техническом регулировании»
18. Национальные системы технического регулирования в секторе экономики
19. Порядок проведения сертификации
20. Международная сертификация продукции
21. Деятельность ИСО в области сертификации
22. Международная система сертификации электротехнических изделий МЭК (МЭКСЭ)
23. Последовательность работ и порядок сертификации
24. Определение метрологии и основные понятия
25. Виды измерений
26. Методы измерений
27. Погрешности измерений
28. Основные термины и определения в области качества продукции
29. Концепция процесса управления качеством продукции
30. Процессы системы качества
31. Методологические основы управления качеством
32. Стандартизация и качество продукции

**Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации
Контрольные вопросы (к экзамену)**

1. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
2. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
3. Документальное оформление требований к качеству
4. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
5. Защита прав потребителей товаров и услуг
6. Знак соответствия.
7. Инженерно-технологические методы
8. Инструменты контроля качества
9. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
10. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
11. Классификация показателей качества продукции
12. Международная практика сертификации.
13. Международные стандарты
14. Методы количественной оценки уровня качества
15. Методы улучшения качества
16. Метрологическое обеспечение и его цели
17. Механизм управления качеством.
18. Необходимость планирование качества
19. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
20. Организационно-распорядительные методы
21. Организация технического контроля на предприятии.
22. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
23. Основные методы управления качеством
24. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
25. Основные составляющие качества товара для потребителей
26. Основные составляющие качества услуги для потребителей
27. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
28. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
29. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
30. ОТК как самостоятельное структурное подразделение

31. Петля качества
32. Планирование как процесс управления качеством
33. Показатели безопасности и транспортабельности
34. Показатели качества
35. Показатели назначения, надежности и экономичности.
36. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
37. Понятие и принципы стандартизации.
38. Понятие качества.
39. Потребительские ценности продукции
40. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
41. Роль персонала в управлении качеством
42. Самосертификация: понятие и общие условия.
43. Сертификат соответствия.
44. Сертификация продукции: понятие и значимость.
45. Сертификация третьей стороной.
46. Система управления качеством на предприятии
47. Системный подход к планам качества
48. Системы стандартов серии ISO 14000.
49. Социально-психологические методы
50. Средства планирования качества
51. Стандартизация продукции в России
52. Статистические методы контроля качества.
53. Сущность и объекты технического контроля
54. Сущность качества и управление им
55. Уровни качества.
56. Формирование государственной политики в области качества.
57. Экономические методы
58. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества
59. Этапы проведения сертификации.
60. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
61. Анализ брака и потерь от брака.
62. Виды затрат на качество
63. Виды испытаний продукции.
64. Виды сертификации по правовому признаку.
65. Виды сертификации по процедуре проведения
66. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
67. Виды технического контроля
68. Влияние качества на ценообразование.

Задания открытого типа для промежуточной аттестации

ОПК-11

Задания открытого типа (Практические/ситуационные задачи, вопросы и пр.)


1. Технология контроля разрабатывается отделом _____
 1. Качества
 2. Главного механика
 3. Главного технолога
 4. Технического контроля
2. Аккредитация – это _____
3. Система качества – это _____

4. Техническое качество _____
5. Система бездефектного труда - это _____
6. По утверждению Дж. Джурана за ... % проблем качества отвечает система качества, а за остальные ... % - исполнители
7. Кружок качества – это _____
8. Система Тейлора служила для проверки качества _____
9. Система статистического управления была предложена для проверки качества _____
10. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на _____
11. При помощи диаграмм Парето выявляется _____
12. Наибольшее распространение получили методы контроля качества _____
13. Статистический контроль качества в первую очередь применяется _____
14. Стандарты для управления качеством продукции бывают _____
15. Схема Исикава - это _____
16. Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени – это _____
17. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности – это _____
18. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество – это _____
19. Выборочный контроль – это _____
20. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки _____
21. При сертификации продукции выдают _____
22. При сертификации продукции оценку соответствия проводит _____
23. Третьей стороной при сертификации продукции является _____
24. Знак соответствия подтверждает то, что продукция _____
25. Держателем сертификата является _____
26. Установите соответствие между цифровыми обозначениями международных стандартов и их названиями:

А	Управление качеством	1	14000
Б	Экологический менеджмент	2	26000
В	Социальная ответственность	3	50001
Г	Энергетический менеджмент	4	9000

27. Установите соответствие между знаками и их названиями:

А		1	Знак обращения на рынке Российской Федерации
Б		2	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
В		3	Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС

Г		4	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза
---	---	---	---

28. Установите соответствие между названиями участников системы сертификации и функциями, которые они выполняют:

А	Центральный орган по сертификации	1	Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия
Б	Совет по сертификации	2	Организует и проводит проверку условий производства сертифицируемой продукции
В	Орган по сертификации	3	Управляет системой, организует работу и устанавливает общие правила проведения сертификации в системе
Г	Испытательный центр	4	Разрабатывает предложения по формированию единой политики сертификации в рамках системы

29. Установите соответствие между понятиями и определениями видов стандартов:

А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, правила утилизации
Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами
В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)
Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение,

			транспортировка, ремонт и утилизация)
--	--	--	---------------------------------------

30. Установите соответствие между термином и методом стандартизации:

А	Органолептический метод	1	Метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат
Б	Регистрационный метод	2	Метод, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств
В	Расчётный метод	3	Метод, отражающий использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от её параметров.
Г	Измерительный метод	4	Метод, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств и контроля

31. Установите соответствие законов и их характеристик:

А	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной безопасности страны.
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандартизации, виды стандартов, требования к их содержанию и построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал

			обязательным требованиям стандартов и условиям договора
--	--	--	---

32. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Гегель (19 в.)	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»	
Шухарт (1931г.)	Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»	

33. Проведите анализ понятий «качество» и заполните таблицу

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Исикава К. (1950 г.)	Качество, которое реально удовлетворяет потребителей	
Джуран Дж.М. (1974г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям	
ГОСТ 15467-79	Качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначе-	

	нием	
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности	

34. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством:

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Роль службы качества			

35. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос: Характер системы сертификации?

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ08.М02348
Срок действия с 10.06.2011 по 09.06.2014
№ 0037668

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.10АЯ08
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И ЭКСПЕРТИЗЫ
"КРАСНОЯРСКИЙ ТЕКСТ" (ОТГН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ)
Российская Федерация, 660093, г. Красноярск, ул. Вавилова, 1а, тел. (391)2365157, факс (391)2361290

УСЛУГА (РАБОТА): РЕМОНТ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ "см. Приложение" (учетный номер бланка 0045617)

КОД ОК 002-93 (ОКУН) 013160, 013168, 013325, 013333

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
"Правил бытового обслуживания населения РФ" от 15.08.1997 г. № 1025 (с изменениями от 02.10.1999 г., № 1104, от 30.09.2000 г., № 742, от 01.02.2005 г., № 49) пп. 2.4, 10, 11, 12,
ГОСТ 30590-97/ГОСТ Р 50936-96 п. 5, 6, ГОСТ Р МЭК 60950-1-2005 п. 2.1.2, ГОСТ 25861-83
п. 2.1.2, 2.1.5, 2.1.6, ГОСТ 21552-84 п. 1.7.2, ГОСТ 12.2.007-0-75 п. 3.2.2, ГОСТ 13.2.001-2001
п. 7.2.3, ГОСТ Р 50829-95 п. 6.14, ГОСТ Р МЭК 60065-2009 п. 9.1 (пп. 9.1.1, 9.1.2, 9.1.4, 9.1.5,
9.1.6), п. 9.2

ИСПОЛНИТЕЛЬ Индивидуальный предприниматель Холатович Игорь Александрович
зарегистрирован налоговой инспекцией Федеральной налоговой службы № 4 по Красноярскому краю от
30.09.2009 г., ОГРНИП 30924327300015, ИНН:24640994330
Юридический адрес: Россия, 662150, Красноярский край, г. Ачинск, мкр. 7-в, д. 5-35
Фактический адрес: Россия, Красноярский край, г. Ачинск, мкр. 9-в, дом 13, помещение 1
Телефон: (39151) 24-0-24.

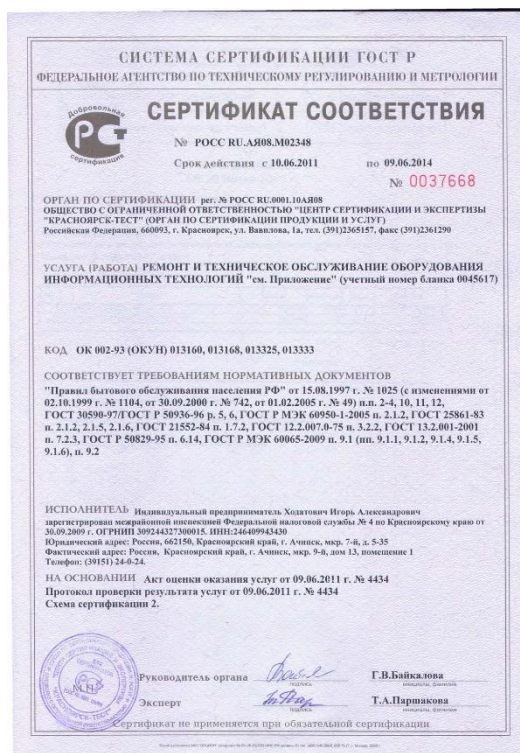
НА ОСНОВАНИИ Акта оценки оказания услуг от 09.06.2011 г. № 4434
Протокола проверки результата услуг от 09.06.2011 г. № 4434
Схема сертификации 2.

Руководитель органа *Г.В. Байсалова*
Эксперт *Т.А. Паршакова*

Г.В. Байсалова
инициалы, фамилия
Т.А. Паршакова
инициалы, фамилия

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

36. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос:
Какую цель преследует данный сертификат?



37. Проанализируйте сертификат соответствия и дайте ответ на следующий вопрос:
Какую цель преследует данный сертификат?



38. Проанализируйте сертификат соответствия из п.71 и дайте ответ на следующий вопрос:
Объект сертификации?
39. Проанализируйте сертификат соответствия из п.71 и дайте ответ на следующий вопрос:
Действителен ли данный сертификат?

40. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей – это ...
41. Что помогло Японии в вопросах повышения качества?
 1. Создание кружков качества
 2. Широкое использование статистических методов при изучении качества
 3. Система обучения и поощрений персонала
 4. Должная связь с потребителями и поставщиками
42. Система Тейлора служила для проверки качества:
43. Расшифруйте аббревиатуру «СМК»
44. Особенности статистического управления качеством заключаются в:
 1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства
 2. Качестве фирмы ("самооценка")
 3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек
 4. Реализации принципа работы с технической документацией
45. Верно ли утверждение, что в системе менеджмента качества задействованы только служба менеджмента качества?
46. Верно ли утверждение, что в системе менеджмента качества задействовано только руководство компании?
47. Верно ли утверждение, что в системе менеджмента качества задействованы все службы и подразделения компании?
48. Сколько этапов в петле качества?
49. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:
 1. Общую динамику сертификации систем качества.
 2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
 3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
 4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).
50. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:
51. Причинно-следственная диаграмма, используемая для измерения, оценивания, контроля и улучшения качества – это
52. Упорядоченная нисходящая гистограмма, отображающая виды производственных дефектов, а также частоту их возникновения
53. Инструмент качества, который предназначен для выявления зависимости между двумя типами данных.
54. Способ представления табличных данных в графическом виде, в виде столбчатой диаграммы – это ...
55. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:
56. Расшифруйте аббревиатуру «ТУ»
57. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:
58. Метод непрерывного контроля всех процессов и параметров продукции на предприятии. Он предполагает комплексное и систематическое измерение и анализ всех признаков, связанных с качеством продукции, на всех этапах ее производства.
59. Научные методы описания и изучения массовых явлений, допускающих количественное (численное) выражение
60. Направление в деятельности компании, связанное с обработкой негативных отзывов клиентов и их жалоб
61. Метод проверки качества продукции, при котором каждая единица товара проходит через проверку и их качество проверяется на всех этапах производства, от сырья до готового продукта
62. Что из перечисленного относится к 14 принципам менеджмента качества Э.Деминга:

1. Используйте массовый контроль
 2. Начните обучение на работе
 3. Изгоняйте страх
 4. Осуществляйте закупки на основе низких цен
63. Цикл PDCA иначе принято называть циклом
64. Цикл PDCA – это...
65. В круговой цикл PDCA не входит:
1. Действия
 2. Планирование
 3. Контактное взаимодействие
 4. Контроль
66. Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:
67. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству – это
68. Программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов – это
69. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения
70. Любая документация о соответствии продукта требуемому качеству
71. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством

7.4 Содержание занятий семинарского типа.

Практическое занятие

Практическое занятие — это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

ОПК-5. Способен работать с нормативно-технической документацией, связанной с профессиональной деятельностью, с учетом стандартов, норм и правил

ОПК-5.1. Обладает знаниями стандартов, норм и правил в сфере профессиональной деятельности

ОПК-5.2. Владеет методами работы с нормативно-технической документацией

ОПК-5.3. Работает с нормативно-технической документацией, с учетом стандартов, норм и правил, при решении задач в сфере профессиональной деятельности

ОПК-11. Способен применять методы контроля качества технологических машин и оборудования, проводить анализ причин нарушений их работоспособности и разрабатывать мероприятия по их предупреждению

ОПК-11.1. Анализирует причины нарушения работоспособности технологических

машин и оборудования

ОПК-11.2. Применяет методы контроля качества технологических машин и оборудования

ОПК-11.3. Разрабатывает мероприятия по предупреждению нарушения работоспособности технологических машин и оборудования

Тематика практических занятий

Блок 1. . Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг

Практическое занятие- 1. «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».

Форма проведения: Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и менеджмент качества», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий: •стандартизация, стандарт, национальный стандарт, международный стандарт, техническое регулирование, безопасность продукции, риск, аккредитация, сертификат соответствия, средство измерений и т.д.

Время выполнения: 0.5 часа

Практическое занятие - 2. «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).

Форма проведения: Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос.

Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.

Контрольные вопросы:

1. Какие признаки сертификата соответствия характеризуют его подлинность?
2. Что такое услуга в соответствии с МС ИСО 9004.2?
3. Какую цель преследует добровольная сертификация?
4. Кто определяет проведение обязательной и добровольной сертификации продукции (услуг)?
5. Какой маркировочный знак на упаковке товара информирует покупателя о том, что товар имеет сертификат соответствия?
6. В каких системах обязательной сертификации должны быть сертифицированы ПК
7. В процессе сертификации принимает участие третья сторона. Что это такое?
8. Кто оплачивает сертификационные испытания?
9. Существует ли срок действия сертификата соответствия?
10. Каким внешним признаком отличаются системы сертификации?

Время выполнения: 0.5 часа

Практическое занятие -3 Доклад презентаций. Тестирование по разделу 1.

Время выполнения – (1 час).

Блок 2. Системы управления качеством

Практическое занятие - 4. «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).

Форма проведения: Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под качеством процессов и продукции? Какие три элемента включает понятие качества?

2. Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством? Зарисуйте и поясните.
3. Охарактеризуйте универсальные требования к качеству продукции и услуг.
4. Какими международными стандартами установлена современная система качества (СК)?
5. Поясните понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП). Зарисуйте модель обеспечения качества в виде непрерывной цепи (окружности).

Время выполнения: 0.5 часа

Практическая занятие-5. «Изучение международных стандартов качества услуг ИСО серии 9000» (рабочая тетрадь).

Форма проведения: Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос

Цель работы: углубление представлений о системах качества, об управлении качеством на основе политики в области качества.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные требования, предъявляемые к системе качества.
2. Основные разделы ГОСТ Р 9001-2001.
3. Перечислите все элементы системы и дайте им краткую характеристику.

Время выполнения: 0.5 часа

Практическое занятие - 6. «Акционерное общество получило сертификат соответствия» (ситуационная задача).

Форма проведения: Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос

Цель работы: изучить и закрепить навыки применения международных стандартов ИСО серии 9000 с целью обеспечения и повышения качества выполняемых работ.

Контрольные вопросы:

1. Проанализируйте область применения международных стандартов ИСО серии 9000 и ответьте, правильно ли поступило АО «ОРЛЭКС», выбрав для внедрения МС ИСО 9001?
2. Какие изменения и почему были введены в деятельность предприятия и его оргструктуру?
3. Какие причины стимулировали предприятие ориентироваться на международные стандарты по системам качества?
4. Какие цели преследовало АО, принимая решение об освоении международных стандартов ИСО серии 9000?
5. АО планировало сертифицировать систему качества сразу на соответствие МС ИСО 9001 и EN29000. Почему это возможно?
6. Почему АО подало заявку на сертификацию в фирму «Регистр Ллойда», а не обратилось в российский орган по сертификации?

Время выполнения: 0.5 часа

Практическое занятие - 7. Тестирование по разделу 2 «Системы управления качеством»

Время выполнения – 0,5 час.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/995625>
2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ

ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=423621>

3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/Боларев Б.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <https://znanium.com/catalog/document?id=370818>

8.2. Дополнительная литература

1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359360>

2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355609>

3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше
Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359336>

4. У Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

<http://www.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)

<http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации

<http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта

<http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации

<http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)

<http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО

<http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office

3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/

4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –

5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: <https://book.ru/>

7. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>

8. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса». Режим доступа: <https://rguts.ru/>

9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система). Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>

10. Менеджмент качества (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://www.kpms.ru/>

11. QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 (профессиональная база данных). Режим доступа: <https://quality.eup.ru/>
12. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ). Каталог национальных стандартов (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества» по предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Лекция представляет собой устное изложение материала по определенной теме. Эта форма учебного процесса применяется при изложении объемного нового материала. Традиционная лекция состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. В первой части обозначается тема, план и цель лекции. В основной части лектор последовательно раскрывает все ключевые вопросы и приводит определение основных терминов. В заключении материал обобщается и суммируется.

Проблемная лекция. Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы.

Практическое занятие - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в сфере сервиса.

Практическая работа проводится в форме выполнения заданий в рабочей тетради и заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий, направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и менеджмент качества», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и менеджмент качества» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска, персональные компьютеры
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска