

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /О.М. Репина/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

17.02.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.19 Менеджмент качества

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление качеством в производственно-  
технологических системах

Курс 2  
Семестр 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	18	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	18	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	36	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	72	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	4	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Г.Р. Царева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

		(наименование кафедры)	
14.02.2025	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	И.А. Сбоева
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Викторова Надежда Анатольевна, Директор по качеству ООО "Хлебозавод №1"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 20.02.2025 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК-8.2. Анализирует и обобщает информацию в рамках управления качеством продукции, товаров, услуг	<b>знания:</b> знает особенности формирования качества на всех этапах жизненного цикла <b>умения:</b> умеет анализировать информацию в рамках управления качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла <b>навыки:</b> владеет навыками организации работ по обобщению информации в рамках управления качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла
2. ПК-1 Способность изучать и применять передовой национальный и международный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством в организации	ПК-1.1. Изучает передовой национальный и международный опыт по разработке и внедрению СМК	<b>знания:</b> знает лучшие национальные и международные практики внедрения СМК <b>умения:</b> умеет определять преимущества и недостатки национального и международного опыта по разработке СМК <b>навыки:</b> владеет навыками презентации лучших практик по разработке и внедрению СМК в РФ и мире

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Введение в инженерную деятельность (ПК-1)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Средства и методы управления качеством (ОПК-8), Бенчмаркинг в управлении качеством (ПК-1); практика: Преддипломная практика (ОПК-8), Учебная практика. Ознакомительная практика (ПК-1); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-8), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

(ПК-1)

### Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция

### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Детальное рассмотрение этапов жизненного цикла</b>	<b>108</b>	ОПК-8, ПК-1
Лекция. Системный подход к управлению качеством	2	
Практическое занятие. Классификация и характеристика моделей систем качества	2	
Лекция. Содержание современных подходов к управлению качеством	2	
Практическое занятие. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM)	2	
Лекция. Управление взаимоотношениями с потребителями	2	
Практическое занятие. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями	2	
Лекция. Управление качеством в процессе проектирования и разработок	2	
Практическое занятие. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки	2	
Лекция. Управление качеством в процессе закупок	2	
Практическое занятие. Методы оценки возможностей поставщиков	2	
Лекция. Управление качеством в процессе производства и обслуживания	2	
Практическое занятие. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания	2	
Лекция. Классификация и содержание видов контроля качества	2	
Практическое занятие. Система показателей качества продукции и методы их определения	2	
Лекция. Формирование государственной политики в области качества	2	
Практическое занятие. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества	2	
Лекция. Национальные премии в области качества/ Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации	2	

Практическое занятие. Европейская премия в области качества	2
---	---

|

<p>Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение реферата</p> <p>Тематика рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управление качеством – значение на современном этапе.</li> <li>2. Управление качеством на этапе проектирования (с примерами).</li> <li>3. Управление качеством на этапе производства (с примерами).</li> <li>4. Управление качеством на этапе использования (с примерами).</li> <li>5. Социальный аспект управления качеством</li> <li>6. Экономический аспект управления качеством</li> <li>7. Роль научно-технического прогресса в управлении качеством.</li> <li>8. Политика в области качества – стратегия развития предприятия.</li> <li>9. Анализ традиционных направлений развития предприятия в области качества.</li> <li>10. Становление научных основ управления качеством</li> <li>11. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством</li> <li>12. Формирование и развитие американской школы управления качеством</li> <li>13. Основные положения японской школы управления качеством</li> <li>14. Концепция качества и конкурентоспособность продукции</li> <li>15. Качество и потребители</li> <li>16. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике</li> <li>17. Основные положения концепции всеобщего управления качеством</li> <li>18. Исследование удовлетворенности потребителей</li> <li>19. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации</li> <li>20. Стратегические цели и приоритеты управления качеством на различных уровнях деятельности</li> <li>21. Национальные премии в области качества</li> <li>22. Эволюция подходов к разработке государственной политики в области качества</li> <li>23. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации</li> <li>24. Пирамида качества, стадии жизненного цикла продукта, петля качества.</li> <li>25. Контроль качества – важная функция его управления.</li> <li>26. История развития систем управления качеством в РФ и за рубежом</li> <li>27. Нормативно-правовое обеспечение управления качеством</li> <li>28. Современные тенденции развития управления качеством</li> <li>29. Государственные (национальные) и международные стандарты</li> <li>30. Показатели качества продукции (работ, услуг).</li> <li>31. Оценка уровня качества продукции (работ, услуг).</li> </ol>	<p>72</p>
---	-----------

Иная контактная работа:	0	
-------------------------	---	--

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины включает подготовку реферата.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачёт.

### Оформление реферата.

Количество страниц реферата должно составлять до 20 страниц.

Реферат должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа формата А4 (210x297 мм) через полтора интервала в текстовом процессоре Microsoft Office Word 2007 (или выше) шрифтом Times New Roman, 14 кегль, интервал 1,5; выравнивание текста по ширине.

Страницы реферата должны иметь следующие поля: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен пяти знакам. Недопустимо применение в основном тексте «курсива» или «полужирного» шрифта, кроме выделения отдельных слов и словосочетаний.

Все страницы реферата нумеруются по порядку. Первой страницей считается титульный лист, на котором нумерация страниц не ставится, далее идет содержание – ставится цифра, соответствующая сквозной нумерации и т.д. Порядковый номер страницы печатают на середине нижнего поля страницы.

Реферат имеет следующую структуру:

Титульный лист

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. НАЗВАНИЕ РАЗДЕЛА

1.1. Название подраздела (если есть)

1.2. Название подраздела (если есть)

ВАЖНО! В реферате должно быть не более 3-х подразделов.

## 2. НАЗВАНИЕ РАЗДЕЛА

2.1. Название подраздела (если есть)

2.2. Название подраздела (если есть)

ВАЖНО! В реферате должно быть не более 3-х подразделов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

## ПРИЛОЖЕНИЯ (если есть)

Титульный лист является первой страницей реферата.

Содержание включает перечень основных разделов реферата с указанием страниц, на которые их помещают. Заголовки в содержании должны точно повторять заголовки в тексте. Не допускается сокращать или давать заголовки в другой формулировке. Последнее слово заголовка соединяют многоточием с соответствующим ему номером страницы в правом столбце содержания.

Каждая глава реферата может содержать 2-3 параграфа, которые в свою очередь могут делиться на подпараграфы. Заголовки располагают посередине страницы без точки на конце. Переносить слова в заголовке не допускается. Заголовки отделяют от текста сверху и снизу двумя интервалами. Заголовки глав печатаются прописными буквами полужирным шрифтом, заголовки параграфов и подпараграфов – строчными буквами полужирным шрифтом.

Во введении следует:

*сформулировать основную проблему* (что надо изучить из того, что ранее не было изучено?),

*обосновать актуальность* (почему данную проблему нужно в настоящее время изучать?),

*определить объект исследования* (что рассматривается?),

*предмет исследования* (сторона рассмотрения объекта, т.е. новые отношения, свойства, аспекты, функции и др.).

Заключение представляет собой краткие выводы и рекомендации по проведенному исследованию.

Список использованных источников должен содержать порядка 15-20 источников (нормативно-техническую литературу, монографии, сборники, периодическую литературу, интернет-источники, статистические материалы и т.п.).

Иллюстративный материал может быть представлен рисунками, картами, графиками, чертежами, схемами, диаграммами и другим подобным материалом. Иллюстрации именуются рисунками. Иллюстрации, используемые в реферате, размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них,



или на следующей странице, а при необходимости – в приложении к реферату. Иллюстрации нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией или в пределах главы. На все иллюстрации должны быть приведены ссылки в тексте реферата. При ссылке на иллюстрации пишется «... как видно из рисунка 4» или (рис. 4). Рисунок должен иметь тематическое название, которое пишется через тире, например: Рисунок 3 – Организационная структура организации. Точка в конце названия не ставится. Слово «Рисунок», его номер и тематическое название помещают ниже изображения симметрично иллюстрации. Таблицы, используемые в реферате, размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении к реферату. Таблицы нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией или в пределах главы. На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте реферата. При ссылке на таблицу пишется «... как видно из таблицы 2» или (табл. 2). Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, например: Таблица 2 – Динамика показателей. Точка в конце названия таблицы не ставится. При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью. Над другими частями также справа пишут слово «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» и указывают номер таблицы (например: Продолжение табл. 2). Небольшие таблицы размещают в главах реферата. Таблицы, включающие более 2 страниц, целесообразно размещать в приложении. Таблицу с большим количеством столбцов допускается размещать в альбомной ориентации. Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение. При заимствовании таблиц из какого-либо источника после нее оформляется сноска на источник.

Формулы в тексте реферата следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Номер заключают в круглые скобки и записывают на уровне формулы справа. Формулы, используемые в реферате, размещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении к реферату. Формулы нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией или в пределах главы. На все формулы должны быть приведены ссылки в тексте реферата. Пояснения символов формул должны быть приведены непосредственно под формулой, если они не пояснялись ранее в тексте. Ссылки в тексте дают в скобках, например: «... в формуле (3) ...». Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций.

Ссылки в тексте на литературу обязательны и оформляются в квадратных скобках, например: «... Иванов И. И. в работах [3, 5] показал» или «... в статье Петрова П. П. [4, с. 45] дается представление».

Библиографические описания располагают в следующем порядке:

Законодательные акты (Конституция РФ, кодексы) – по алфавиту; затем указы Президента и Постановления Правительства – по хронологии (начиная с самых поздних).

Нормативные акты министерств и ведомств (Министерства финансов РФ, ЦБ РФ, ФТС и пр.) – по хронологии, начиная с самых поздних: письма, указания, инструкции и пр.

Учебники, учебные, учебно-методические и учебно-практические пособия, монографии с одним, двумя авторами и авторским коллективом – в алфавитном порядке.

Учебники, учебные, учебно-методические и учебно-практические пособия, монографии на иностранных языках – в алфавитном порядке.

Отдельно от книг статьи периодической печати – журнальные, газетные – по алфавиту.

Статьи периодической печати на иностранных языках - по алфавиту.

Электронные ресурсы – по алфавиту.

Материал, дополняющий основной текст реферата, допускается помещать в приложениях. В качестве приложения могут быть представлены графический материал, таблицы, формулы, карты, рисунки, фотографии, документы и другой иллюстративный материал. В тексте реферата на все приложения должны быть даны ссылки. При ссылке на приложение пишется «... как видно из приложения 5» или (прил. 5). Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте реферата. Приложения должны быть перечислены в оглавлении реферата с указанием их номеров и страниц.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Вдовин, Сергей Михайлович. Система менеджмента качества организации [Текст] : учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. Москва: ИНФРА-М, 2022. - 299 с. ISBN 978-5-16-100493-7.	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=422197">https://znanium.com/catalog/document?id=422197</a>
2.	Иванов, И. А. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] / Иванов И. А., Урушев С. В., Кононов Д. П., Воробьев А. А., Шадрин Н. Ю., Кондратенко В. Г., Под р. И. 4-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 356 с. ISBN 978-5-507-44065-8.	<a href="https://e.lanbook.com/book/208667">https://e.lanbook.com/book/208667</a>
3.	Сорока, Е. Г. Управление качеством программного продукта [Электронный ресурс] / Сорока Е. Г. Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 100 с. ISBN 978-5-8114-7519-3.	<a href="https://e.lanbook.com/book/176878">https://e.lanbook.com/book/176878</a>
4.	Агарков, А. П. Управление инновационной деятельностью [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. П. Агарков, Р. С. Голов. Москва: Дашков и К, 2021. - 208 с. ISBN 978-5-394-04385-7.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229934">https://e.lanbook.com/book/229934</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

### 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	329а (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная

			правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ- Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
--	--	--	--

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Вопросы по теме 1.

1. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
2. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
3. Приведите классификацию моделей систем управления качеством, поясните цели их использования, преимущества и ограничения.
4. Обоснуйте необходимость разработки МС ИСО серии 9000. Каковы причины, по которым отечественные предприятия внедряют данные стандарты в практику своей деятельности?

Вопросы по теме 2.

1. Охарактеризуйте основные положения концепции всеобщего управления качеством. В чем заключается ее отличие от традиционного подхода к управлению качеством?
2. Раскройте содержание положений СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000: 2015
3. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании СМК?
4. Отрадите основные требования к процессу управления ресурсами в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001: 2015.
5. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.

Вопросы по теме 3.

1. Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя».
2. Приведите характеристику взаимосвязи принципа «ориентация на потребителя» с другими принципами управления качеством.
3. Назовите основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями. Какой из них, на ваш взгляд, наиболее значим?
4. Каково содержание цикла управления взаимоотношениями с потребителями?
5. С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей?
6. Дайте характеристику модели Н. Кано.
7. Какие преимущества получает организация вследствие роста удовлетворенности потребителей?
8. Перечислите источники информации, которые может использовать организация для исследования удовлетворенности потребителей.
9. Раскройте содержание основных методов исследования удовлетворенности потребителей.

## Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Раскройте содержание современных подходов к определению качества, укажите достоинства и недостатки каждого из них.
2. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2015. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?
3. Почему проблемы управления качеством переместились из плоскости инженерно-технических в плоскость управленческих проблем?
4. Кто, по вашему мнению, управляет качеством в организации? Обоснуйте свой ответ.
5. Перечислите базовые принципы управления качеством.
6. Приведите классификацию конкретных методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.
7. Перечислите основные этапы эволюции работ по качеству. Раскройте их содержание.
8. Каковы основные положения японской школы управления качеством?
9. Приведите классификацию моделей систем управления качеством, поясните цели их использования, преимущества и ограничения.
10. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
11. Раскройте содержание принципа «ориентация на потребителя».
12. С какой целью проводится исследование удовлетворенности потребителей?
13. Охарактеризуйте факторы, влияющие на эффективность процесса проектирования и разработки
14. Раскройте содержание метода анализа видов и последствий отказов.
15. Что понимается под качеством закупок?
16. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок
17. Перечислите основные функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания
18. Обоснуйте необходимость реализации принципов, на основе которых должны разрабатываться стратегические цели и приоритеты управления качеством
19. Дайте характеристику этапов процесса формирования политики в области качества.
20. Охарактеризуйте основные условия участия в конкурсе на соискание премии У.Э. Деминга
21. Назовите важнейшие цели учреждения национальной премии США в области качества. В чем заключаются условия участия в конкурсе на соискание премии М. Болдриджа?
22. Дайте характеристику содержания модели делового совершенства.
23. Каким образом применяется оценочный инструмент RADAR?
24. Назовите цели учреждения конкурса на соискание Премии Правительства РФ в области качества. В чем заключаются основные условия и ограничения участия в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества?
25. Раскройте содержание модели Премии Правительства РФ в области качества. Какие из

критериев модели наиболее значимы почему?