

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Максимов Алексей Борисович  
Должность: директор департамента по образовательной политике  
Дата подписания: 09.11.2023 12:15:08  
Уникальный программный идентификатор:  
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Высшая школа печати и медиаиндустрии**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Полиграфического института

/И.В. Нагорнова/



2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Средства и методы управления качеством»**

Направление подготовки  
**27.03.02 «Управление качеством»**

Профиль  
**«Управление качеством в принтмедиа»**

Квалификация (степень) выпускника  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Москва  
2021 г.

### 1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Средства и методы управления качеством»:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1 Анализирует задачи управления качеством и повышения эффективности процессов высокотехнологичного с использованием современных инструментов диагностики ИОПК-3.2 Обосновывает подходы и алгоритмы решения задач управления качеством на основе актуальных методик, средств цифровизации и иных инновационных подходов
ОПК-9. Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	ИОПК-9.1 Определяет виды риска в системах обеспечения качеством и причинно-следственные связи их возникновения
ОПК-10. Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	ИОПК-10.1 Анализирует источники информации и разрабатывает методические и нормативные документы в области планирования, обеспечения и управления качеством

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.1.17 «Средства и методы управления качеством» относится к модулю Б1.1.14 «Общепрофессиональные основы» обязательной части цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Средства и методы управления качеством» составляет 3 зачетные единицы.

#### Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		6	-
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>-</b>
В том числе:	-	-	-
Лекции	18	18	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-

<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>-</b>
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
Подготовка к практическим занятиям	54	36	-
Тестирование	-	-	-
Вид промежуточной аттестации – зачет	-	<b>36</b>	
<b>Общая трудоемкость час / зач. ед.</b>	<b>108/3</b>	<b>108/3</b>	<b>-</b>

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятельная работа обучающихся
			лекции	практические занятия	
1.	Раздел 1 Введение	6	2	2	2
2.	Раздел 2 Качество как объект управления	6	2	2	4
3.	Раздел 3 Политика ориентации на клиента	6	2	2	4
4.	Раздел 4 Планирование качества	12	2	4	4
5.	Раздел 5 Контроль и оценка качества	6	2	2	4
6.	Раздел 6 Стимулирование качества	6	2	2	4
7.	Раздел 7 Методы управления качеством, характеристика и область применения	12	2	4	4
8.	Раздел 8 Комплексные методы планирования, обеспечения и управления качеством	12	2	4	4
9.	Раздел 9 Концепции и системы качества	6	2	2	2
10.	Раздел 10 Структурирование функций качества	6	2	2	2
11.	Раздел 11 Инвестиции в качество	6	2	2	2
12.	Раздел 12 Интегрированные системы менеджмента	12	2	4	4
13.	Раздел 13 Документирование интегрированных систем управления качеством	6	2	2	2
14.	Раздел 14 Проведение организационных изменений в рамках TQM	6	2	2	2

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудѳмѳкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятельная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
<b>Всего</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>
<b>Зачет</b>		<b>36</b>	-	-	<b>36</b>
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

**Раздел 1 Введение.** Предмет, задачи и содержание дисциплины. Основные тренды развития печатной индустрии. Критерии потребительского выбора печатной продукции. Показатели качества как рыночная категория. Основные нормативные документы, регулирующие качество печатной продукции, технологических процессов, производственных систем.

**Раздел 2 Качество как объект управления.** Качество как объект управление в печатной индустрии. Эволюция подходов к менеджменту качества. Модели систем управления качеством основоположников качества. Классификация средств и методов управления качеством.

**Раздел 3 Политика ориентации на клиента.** Ценность продукта для потребителя. Теории потребностей. Методологический подход к оценке удовлетворенности потребителя. Политика ориентации на клиента. RFM-анализ. Анализ различий в восприятии качества. Организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности работы производства. Удовлетворение заказчика и тенденции к новым формам удовлетворенности потребителя. Лояльность и удовлетворенность потребителя. Индекс удовлетворенности потребителя. CRM

**Раздел 4 Планирование качества.** Понятие планирования. Принципы планирования. Этапы процесса планирования. Пирамида планирования. Установление долгосрочных целей и краткосрочных задач в области качества. Формирование политики качества и инструментов тактического управления качеством в печатной индустрии. Необходимость планирования качества. Программа качества. Функции качества. Концепция системы сбалансированных показателей.

**Раздел 5 Контроль и оценка качества.** Общее понятие о контроле качества. Виды контроля. Статистический контроль качества. Уровни дефектности, классификация дефектов. Способы представления продукции на контроль. Средства и методы оценки качества с учетом объекта и предмета контроля. Средства и методы стратегического контроля качества. Методы и средства оперативного контроля качества. Планы и оперативные характеристики планов выборочного контроля. Роль службы технического контроля. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции. Оценка уровня качества продукции. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Статистический приемочный контроль по количественному признаку.

**Раздел 6 Стимулирование качества.** Методы и средства мотивации в области обеспечения качества. Профессиональная квалификация персонала: рациональное использование и развитие. Эффективная модель использования ресурсов. Делегирование

полномочий и зоны ответственности. Взаимоотношения с поставщиками и партнерами. Управление процессами жизненного цикла. Управление информацией.

#### **Раздел 7 Методы управления качеством, характеристика и область применения.**

Социально-психологические организационно-распорядительные, экономические, и научно-технические методы управления качеством. Группы методов работы по качеству: методы обеспечения качества, методы стимулирования качества и методы контроля результатов работы по качеству. Методы управления качеством по объектам управления: «качество», «процесс», «персонал», «ресурсы»; по объекту воздействия: «информация», «социальные системы», «оборудование»; по субъектам менеджмента: собственные методы организации (по уровням управления и исполнения); методы, применяемые внешними субъектами (потребитель, партнер, конкурент, надзорные организации, консалтинг). Статистические методы управления качеством. Применение методов управления качеством различными субъектами менеджмента качества на различных этапах жизненного цикла продукции.

**Раздел 8 Комплексные методы планирование, обеспечения и управления качеством.** Рейнжиниринг процессов. Самооценка. Бенчмаркинг. Кружки качества. FMEA-анализа. «Дом качества».

#### **Раздел 9 Концепции и системы качества**

Принципы бережливого производства Кайзен и кайрио подходы в управлении качеством. Инструменты бережливого производства: поток единичных изделий, ЛТ, канбан, TPM, система 5S, быстрая переналадка, «защита от ошибок»

#### **Раздел 10 Структурирование функций качества**

Суть метода СФК. Этапы СФК. «Качество» потребителя. «Качество» стандартов производства. Проектирование преобразований фактических показателей качества изделия в технические требования к продукции, процессам, оборудованию и персоналу на всех стадиях жизненного цикла продукта.

#### **Раздел 11 Инвестиции в качество**

Основные понятия о затратах на качество. Управление затратами. Инвестиционные модели. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака Управление потерями и репутационными рисками. Окупаемость капиталовложений в качество.

#### **Раздел 12 Интегрированные системы менеджмента**

Основные понятия. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001:2000. Современные подходы и методы, применяемые при создании и интеграции систем менеджмента. Составляющие интегрированной системы менеджмента организации. Выбор модели построения интегрированной системы менеджмента качества и выявление областей интегрирования систем GMP и СМК. Композиционное проектирование процессов и формирование сети процессов интегрированной системы менеджмента качества.

#### **Раздел 13 Документирование интегрированных систем управления качеством**

Разработка системы документации, регламентирующей требования и порядок функционирования интегрированной системы менеджмента качества. Стратегические и операционные цели и задачи. Система ключевых показателей.

#### **Раздел 14 Проведение организационных изменений в рамках TQM**

Принципы политик перемен. Сопротивление изменениям Объяснение необходимости изменений и преодоление психологических барьеров. Уровни изменений. Фазы процессов изменения. Анализ результативности изменений.

### **4.3. Практические занятия / лабораторные занятия**

- Тема 1. Ознакомление с показателями качества полиграфической продукции как рыночной категорией.
- Тема 2. Изучение особенностей отбора показателей качества полиграфической продукции в зависимости от ее назначения.
- Тема.3. Изучение методики формирования опросного листа ценности печатной продукции для потребителя/ заказчика.
- Тема 4. Изучение методики моделирования сбалансированных показателей деятельности типографии.
- Тема 5. Аргументация представления продукции на контроль.
- Тема 6. Изучение методики разработки программ в области качества.
- Тема 7. Изучение подходов к подбору методов обеспечения, стимулирования и контроля качества различных видов печатной продукции по стадиям ее изготовления.
- Тема 8. Изучение методики разработки программ самооценки в полиграфическом предприятии/организации.
- Тема 9. Изучение инструментов бережливого производства.
- Тема 10. Изучение методики подготовки раздела «Качество» в сопроводительной документации заказа на производство полиграфической продукции.
- Тема 11. Изучение методик оценки инвестиций в качество и расчет их окупаемости.
- Тема 12. Изучение методики выбора модели построения интегрированной системы менеджмента качества.
- Тема 13. Изучение методики разработки ключевых показателей деятельности предприятия/организации.
- Тема 14. Изучение методики разработки программы снижения сопротивляемости изменениям.

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

1. Современные инструменты менеджмента качества: учебное пособие/ Ю.А. Антохина и др. – СПб., 2011. – 237 с.
2. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие. – М., 2012. – 225 с.
3. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник/ Кане М.М. и др. – 2-е изд. – СПб., 2012. – 576 с.

### **5.2. Дополнительная литература**

1. Никифоров А.Д. Управление качеством: учебник/ А.Д. Никифоров, А.Г. Схиртладзе. – М., 2011. – 717 с.
2. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества. – М., 2014. – 490 с.
3. Глухов В.В. Управление качеством: учебник/ В.В. Глухов, Д.П. Гасюк. – 2-е изд. – М., 2015. – 384 с.
4. Кишпхан Г. Энциклопедия по печатным средствам информации. Технологии и способы производства, глава 7, М.: МГУП, 2003, 1254 с.

5. Нормативно-техническая документация печатной индустрии (с учетом актуальной версии)

### **5.3. Лицензионное программное обеспечение**

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007
3. KasperskyAnti-Virus

### **5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Российская национальная библиотека <http://www.nlr.ru>
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал <http://window.edu.ru>
5. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
6. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
7. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/> - портал корпоративный менеджмент
8. <http://deming.ru/TehnUpr/TehnUpr.htm> – сайт Ассоциации Деминга
9. <https://www.inventech.ru/> – сайт Центра креативных технологий;
10. <https://iteam.ru/publications/quality> - портал ITeam технологии корпоративного управления;
11. <http://quality.eur.ru/> - сайт о менеджменте качества;
12. <http://www.betec.ru/> - Информационный портал Vetec.Ru
13. <http://iso.gost.ru/wps/portal/>- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

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

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.
2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Актный зал. Аудитория для лиц с ОВЗ.
4. Компьютерный класс, аудитория для самостоятельной работы и курсового проектирования.
5. Библиотека, читальный зал.

## **7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **7.1. Методические рекомендации преподавателю**

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Средства и методы управления качеством» формирует у обучающихся компетенции ОПК-3, ОПК-9, ОПК-10. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Средства и методы управления качеством».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Средства и методы управления качеством» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 27.03.02 Управление качеством.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Средства и методы управления качеством» рассматривается в п.4.2 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Средства и методы управления качеством» представлена в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Примерные темы рефератов и варианты тестовых заданий для текущего контроля и перечень вопросов к зачету по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Средства и методы управления качеством», приведен в п.5 настоящей рабочей программы.

## **7.2. Методические указания обучающимся**

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – активная работа на практических занятиях, реферат, тестирование. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

### Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Средства и методы управления качеством» осуществляется в следующих формах:

- опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;
- анализ и обсуждение практических ситуаций по темам.

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

### Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.7 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине



«Средства и методы управления качеством». Список основной и дополнительной литературы по дисциплине приведен в п.5 настоящей рабочей программы.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Средства и методы управления качеством» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Средства и методы управления качеством» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенции приведены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

## 8. Фонд оценочных средств по дисциплине

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1 Анализирует задачи управления качеством и повышения эффективности процессов высокотехнологичного с использованием современных инструментов диагностики ИОПК-3.2 Обосновывает подходы и алгоритмы решения задач управления качеством на основе актуальных методик, средств цифровизации и иных инновационных подходов	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; тестирование	Разделы 1-14
ОПК-9. Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	ИОПК-9.1 Определяет виды риска в системах обеспечения качеством и причинно-следственные связи их возникновения	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; тестирование	Разделы 1-14
ОПК-10. Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	ИОПК-10.1 Анализирует источники информации и разрабатывает методические и нормативные документы в области планирования, обеспечения и управления качеством	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; тестирование	Разделы 1-14

## **8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания**

### **8.2.1 Критерии оценки ответа на зачете**

(формирование компетенций: ОПК-3, ОПК-9, ОПК-10)

**«5» (зачтено):** обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

**«2» (не зачтено):** обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

### **8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях**

(формирование компетенций: ОПК-3, ОПК-9, ОПК-10)

**«5» (отлично):** выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

**«4» (хорошо):** выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

**«3» (удовлетворительно):** выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

**«2» (неудовлетворительно):** обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

### **8.2.3. Критерии оценки тестирования**

(формирование компетенций: ОПК-3, ОПК-9, ОПК-10)

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных студентом на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставяемой балльной оценке:

- «отлично» - свыше 85% правильных ответов;
- «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - от 55,1% до 70% правильных ответов;
- от 0 до 55% правильных ответов – «неудовлетворительно»

**«5» (отлично):** тестируемый демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

**«4» (хорошо):** тестируемый в целом демонстрирует системные теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

**«3» (удовлетворительно):** системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, он владеет некоторыми терминами и на вопросы теста реагирует достаточно медленно.

**«2» (неудовлетворительно):** системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

### 8.2.5. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	«4» (хорошо)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

### 8.3. Методические материалы ( типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

#### 8.3.1. Текущий контроль ( работа на практических занятиях)

(формирование компетенций: ОПК-3, ОПК-9, ОПК-10)

##### 8.3.1.1 Образцы тестовых заданий

*В общем случае критические факторы успеха должны отвечать следующим критериям:*

- + : являются приоритетными целями компании
- + : являются тем, что должна сделать организация, чтобы выполнить свою миссию
- + : представлять комбинацию тактических и стратегических факторов
- : соответствовать амбициям аппарата управления
- : регламентировать политику качества организации

***Документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к конкретной продукции, проекту или контракту представляет собой:***

- + : программу качества
- : концепцию качества
- : обязательно технологическое требование к качеству
- : стандарт качества конкретной продукции
- : регламент бизнес-процесса

***Определение долгосрочного курса действий предприятия в области качества и использование наиболее эффективных средств для его реализации с целью получения конкурентных преимуществ на длительный срок соответствует понятию:***

- + : стратегия в области качества
- : экономический эффект
- : средства системы качества
- : цель предприятия в области качества

***Совокупность способов, финансов, техники, технологии и информации, необходимых для достижения целей системы качества соответствует понятию:***

- : стратегия в области качества
- : экономический эффект
- + : средства системы качества
- : цель предприятия в области качества

***Соответствие уровней управления в системе менеджмента качества:***

- L1: Стратегическое управление
- L2: Оперативное управление
- L3: Управление на уровне ежедневных транзакций
- L4:

R1: связано с тем, что обеспечить более высокий уровень качества без совершенствования технологий производства и управления невозможно, а задача такого совершенствования относится к задачам стратегического развития предприятия

R2: связано с управлением качеством всех процессов предприятия при достигнутом уровне развития, т.е. зоной управления качеством

R3: связано с контролем и мониторингом выполнения процессов, что является исходной информацией для улучшения качества

R4: связано с управлением человеческим ресурсом в процессе производственного цикла

### **8.3.1.2 Образцы модельных кейс-задач и проектов**

#### ***Пример кейс-задачи***

**Предмет оценки:** навыки выбора методов обеспечения, стимулирования и контроля качества для конкретной печатной продукции на всех циклах ее производства

**Формулировка задания:** В соответствии с представленной схемой сформируйте и опишите оптимальный набор методов и инструментов обеспечения и контроля качества производства печатной продукции (ассортимент и специализация полиграфического

производства выбирается самостоятельно обучаемым из предложенных вариантов преподавателем).



### 8.3.1.3 Пример проектов

**Предмет оценки:** навыки моделирования процессной модели полиграфического производства

**Формулировка задания:** Смоделировать процессную модель полиграфического производства исходя из типовой схемы. Описать компоненты процессной модели. Оформить результаты в форме проектного решения и аргументировано презентовать. При проектировании учитывать специализацию производства и рыночные условия.

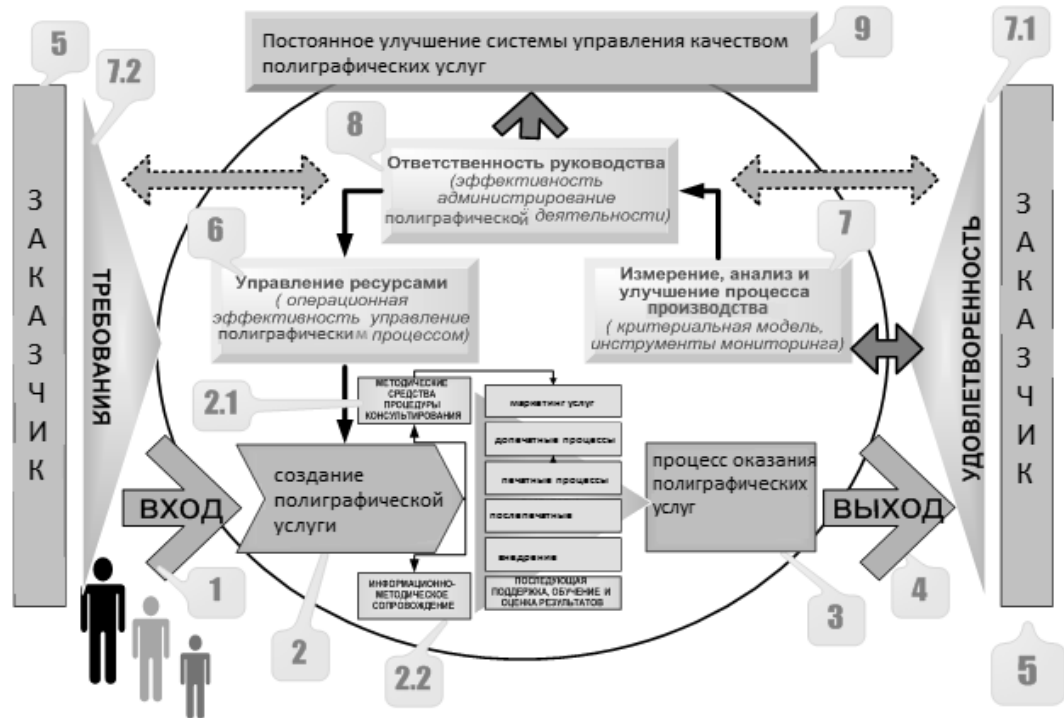


Таблица - Структура процессной модели полиграфического производства

Процессы ответственности руководства	Процессы менеджмента ресурсов
Процессы жизненного цикла полиграфической услуги	Процессы измерения, анализа и улучшения

### 8.3.4. Промежуточный контроль (зачет)

(формирование компетенций: ОПК-3, ОПК-9, ОПК-10)

#### 8.3.4.1 Вопросы промежуточного контроля

1. Показатели качества как рыночная категория.
2. Критерии потребительского выбора печатной продукции.
3. Основные нормативные документы, регулирующие качество печатной продукции, технологических процессов, производственных систем.
4. Качество как объект управления в печатной индустрии.
5. Эволюция подходов к менеджменту качества.
6. Модели систем управления качеством основоположников качества.
7. Классификация средств и методов управления качеством.
8. Ценность продукта для потребителя.
9. Теории потребностей.
10. Методологический подход к оценке удовлетворенности потребителя.
11. Политика ориентации на клиента.
12. Анализ различий в восприятии качества.
13. Организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности работы производства.
14. Удовлетворение заказчика и тенденции к новым формам удовлетворенности потребителя.
15. Лояльность и удовлетворенность потребителя.
16. Индекс удовлетворенности потребителя.
17. Понятие планирования качества и принципы планирования качества.

18. Этапы процесса планирования качества.
19. Пирамида планирования качества.
20. Установление долгосрочных целей и краткосрочных задач в области качества.
21. Формирование политики качества и инструментов тактического управления качеством в печатной индустрии.
22. Необходимость планирования качества и программа качества.
23. Функции качества.
24. Концепция системы сбалансированных показателей.
25. Уровни дефектности, классификация дефектов продукции.
26. Способы представления продукции на контроль.
27. Средства и методы оценки качества с учетом объекта и предмета контроля.
28. Методы и средства оперативного контроля качества.
29. Роль службы технического контроля.
30. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции.
31. Применение статистического приемочного контроля по альтернативному признаку.
32. Применение статистического приемочного контроля по количественному признаку.
33. Методы и средства мотивации в области обеспечения качества.
34. Профессиональная квалификация персонала: рациональное использование и развитие.
35. Эффективная модель использования ресурсов.
36. Делегирование полномочий и зоны ответственности.
37. Взаимоотношения с поставщиками и партнерами.
38. Управление процессами жизненного цикла.
39. Управление информацией.
40. Социально-психологические организационно-распорядительные, экономические, и научно-технические методы управления качеством.
41. Группы методов работы по качеству: методы обеспечения качества, методы стимулирования качества и методы контроля результатов работы по качеству.
42. Методы управления качеством по объектам управления: «качество», «процесс», «персонал», «ресурсы».
43. Методы управления качеством по объекту воздействия: «информация», «социальные системы», «оборудование».
44. Методы управления качеством в собственно организации (по уровням управления и исполнения).
45. Методы управления качеством, применяемые с внешними субъектами (потребитель, партнер, конкурент, надзорные организации, консалтинг).
46. Применение статистических методов управления качеством различными субъектами менеджмента качества на различных этапах жизненного цикла продукции.
47. Реинжиниринг процессов.
48. Кружки качества.
49. Применение методов FMEA-анализа.
50. Принципы бережливого производства
51. Применение подходов Кайзен и кайрио в управлении качеством.
52. Применение методов и инструментов бережливого производства: потока единичных изделий, ЛТ, канбан, ТРМ, системы 5S, быстрой переналадка, «защиты от ошибок».
53. Суть и этапы СФК.
54. Понятия и «Качество» потребителя и «Качество» стандартов производства.
55. Проектирование преобразований фактических показателей качества изделия в технические требования к продукции, процессы, оборудование и по персоналу на всех стадиях жизненного цикла продукта.
56. Инвестиционные модели поддержки управления качеством.
57. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000.

58. Классификация, учет и анализ брака.
59. Управление потерями и репутационными рисками.
60. Методы оценки окупаемости капиталовложений в качество.
61. Понятие интегрированной системы менеджмента и составляющие интегрированной системы менеджмента организации.
62. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001:2000.
63. Современные подходы и методы, применяемые при создании и интеграции систем менеджмента.
64. Подходы к выбору модели построения интегрированной системы менеджмента качества и выявление областей интегрирования систем GMP и СМК.
65. Композиционное проектирование процессов и формирование сети процессов интегрированной системы менеджмента качества.
66. Разработка системы документации, регламентирующей требования и порядок функционирования интегрированной системы менеджмента качества.
67. Стратегические и операционные цели и задачи. Система ключевых показателей.
68. Принципы политики перемен.
69. Сопротивление изменениям. Объяснение необходимости изменений и преодоление психологических барьеров.
70. Уровни изменений.
71. Фазы процессов изменения.
72. Анализ результативности изменений.

#### **8.3.4.2. Примеры вопросов зачетационных билетов**

##### **Билет 1**

1. Классификация средств и методов управления качеством.
2. Принципы бережливого производства.

##### **Билет 2**

1. Понятия лояльности и удовлетворенности потребителя.
2. Способы построения взаимоотношений с поставщиками и партнерами.

##### **Билет 3**

1. Социально-психологические организационно-распорядительные, экономические, и научно-технические методы управления качеством.
2. Сопротивление изменениям. Объяснение необходимости изменений и преодоление психологических барьеров.