

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

И.О. заведующий кафедрой
экономики труда и основ управления

 Е.С. Дашкова
Протокол №11 от 14.05.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.07 Управление персоналом в системе менеджмента качества

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

38. 04.03. «Управление персоналом»

2. Профиль подготовки/специализация: Управление человеческими ресурсами и брендом работодателя в цифровой экономике

3. Квалификация выпускника: магистр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра Экономики труда и основ управления

6. Составители программы: Щукин Олег Семенович, д.э.н., проф.

7. Рекомендована: Научно-методическим советом экономического факультета, протокол № 8 от 17.04.2025 г.

8. Учебный год: 2025/26

Семестр(ы): 2, 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Цели учебной дисциплины является формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям управления персоналом в системе менеджмента качеством организации и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование у студентов культуры мышления, способностей к анализу эффективности работы персонала в системе менеджмента качества организации расчету экономических показателей работы с персоналом;
- формирование знаний и навыков развития системы управления персоналом в менеджменте качества организации;
- овладение знаниями, умениями и навыками оценивания и повышения эффективности менеджмента качества на основе человеческого потенциала организации.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная)

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам:

обучающийся должен знать:

- основные принципы, теории и концепции менеджмента;
- принципы научного исследования;

обучающийся должен уметь:

- использовать методы экономического исследования;
- систематизировать и обобщать социально-экономическую информацию;
- критически оценивать социально-экономическую информацию;

обучающийся должен иметь навыки:

- самостоятельной, творческой работы.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:

- управление персоналом;

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен осуществлять операционное управление персоналом и организовывать работу структурного подразделения	ПК-1.4	Определяет показатели эффективности работы с персоналом, проводит расчет затрат на персонал, обосновывает предложения для формирования бюджета	Знать: мероприятия по повышению эффективности организации работы с персоналом. Уметь: применять мероприятия по повышению эффективности организации работы с персоналом. Владеть: навыками осуществлять операционное управление персоналом и организовывать работу структурного подразделения
ПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление персоналом	ПК-2.3	Формирует предложения по развитию систем управления персоналом,	Знать: предложения по развитию систем управления персоналом Уметь: формировать необходимые корректирующие, превентивные меры, повышению эффективности работы

	организации		необходимым корректирующим, превентивным мерам и повышению эффективности работы	Владеть: методами стратегического управление персоналом организации
--	-------------	--	---	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3/108.

Форма промежуточной аттестации: зачет

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам 2 курса		
			2 семестр	3 семестра	...
Аудиторные занятия		16	12	4	
в том числе:	лекции	6	6		
	практические	10	6	4	
	лабораторные				
Самостоятельная работа		88	42	46	
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – _ час.)				4	
Итого:		108	54	54	

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	Раскрыты основные понятия и социальный характер качества. Развитие и содержание международных стандартов менеджмента качества	–
1.2	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов. Описание и распределение функций, и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня	–
1.3	Социально-экономические методы управления качеством	Методы управления качеством на основе социальных и экономических отношений.	–
1.4	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	Постоянное улучшение СМК. Задачи персонала.	–
1.5	Процессный подход в менеджменте качества	Формирование компетенций на основе процессного подхода	
1.6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM	Премии в области качества, самооценка деятельности. Подготовка команды. Особенности управления персоналом в TQM	–
2. Практические занятия			
2.1	Эволюция подходов к	Раскрыты основные понятия и социальный	–

	менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	характер качества. Развитие и содержание международных стандартов менеджмента качества	
2.2	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	Знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов. Описание и распределение функций, и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня	–
2.3	Социально-экономические методы управления качеством	Методы управления качеством на основе социальных и экономических отношений.	–
2.4	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	Постоянное улучшение СМК. Задачи персонала.	–
2.5	Процессный подход в менеджменте качества	Формирование компетенций на основе процессного подхода	–
2.6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM	Премии в области качества, самооценка деятельности. Подготовка команды. Особенности управления персоналом в TQM	–
3. Лабораторные занятия			
–			

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Контроль	Самостоятельная работа	Всего
1	Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	1	1		10	12
2	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	1	1		10	12
3	Социально-экономические методы управления качеством	1	2		15	18
4	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	1	2		15	18
5	Процессный подход в менеджменте качества	1	2		15	18
6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM).	1	2	4	15	22

	Управление персоналом в TQM					
	Итого:	6	10		88	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Для достижения целей изучения дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции и практические занятия, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретического обучения. Они должны давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, концентрировать внимание студентов на наиболее сложных вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект для использования полученного материала при подготовке к практическим занятиям и выполнения заданий для самостоятельной работы. Для более полного освоения материалов учебной дисциплины обучающимся рекомендуется дополнить лекционный материал посредством самостоятельной работы с литературой. Следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме занятия.

Методические указания для обучающихся при работе на практическом занятии.

Практические занятия реализуются в соответствии с учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения материала лекций, выработки навыков в решении практических задач и производстве необходимых расчетов. Главным содержанием практических занятий является активная работа каждого студента. Семинарские занятия включают в себя и презентации-выступления по какой-либо сложной или актуальной проблеме, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. На семинаре студент проявляет знание изучаемой темы дисциплины, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, получает навыки устного выступления и культуры дискуссии. Помимо выступления на семинарских занятиях применяются следующие формы работы студентов: ответ по вопросам семинара; выполнение индивидуальных и групповых проектов; написание эссе или подготовка сообщений.

В ходе подготовки к практическим занятиям обучающимся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем и предусмотренной настоящей рабочей программой, а также обращаться к публикациям в периодических научных изданиях.

В связи с тем, что активность обучающегося на практических занятиях является предметом контроля его освоения курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

Методические рекомендации по выполнению заданий и самостоятельной работе.

В период освоения дисциплины обучающийся выполняет различные практические задания и задачи, позволяющие оценить степень проработанности изученного материала и умение найти ответы на поставленные вопросы.

Наряду с лекциями, изучением основной и дополнительной литературы по курсу, студентам рекомендуется проведение самостоятельной работы. Самостоятельная

работа студентов является важнейшей составной частью учебной работы и предназначена для достижения следующих целей:

- закрепление и углубление полученных знаний и навыков;
- подготовка к предстоящим семинарским занятиям, зачетам, экзаменам;
- формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Формами самостоятельной работы студентов являются изучение соответствующей учебно-методической литературы, монографий, периодической литературы и статистических материалов.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
01	1 Горбашко Е.А. Управление качеством. Уч.для бакалавров. 2-е издание. – М.: Юрайт, 2017 . – 352с.
02	Шукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Шукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.
03	Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.
04	Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов. Уч. для бакалавриата . 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус 2015 . 229с.
05	Автоматизация процессов управления. – Ульяновск: ФГУП НПО «Марс» 2014. – 114с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240917

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
06	Шукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Шукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.
07	Шукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Шукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.
08	Шукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Шукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 184 с.
09	Шукин О.С. Управление качеством. Терминологический словарь. / О.С. Шукин - Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002. - 92 с.
10	Шукин О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода / О.С. Шукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 295 с.
11	Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепилов. – М.: ОАО Изд-во Экономика, 1998. – 639 с.
12	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 26 с.
13	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 21 с.
14	Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2015. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 46 с.
15	Корольков В.Ф. Процессы управления организацией / В.Ф. Корольков, В.В. Брагин. – Ярославль : Ред. Из-центр Яртелекома. 2001. – 416 с.
16	Менеджмент процессов / под ред. И Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземанна. – М.: Эксмо, 2008. – 384 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
1.	https://edu.vsu.ru – Образовательный портал «Электронный университет ВГУ»/LMS Moodle
2.	http://www.lib.vsu.ru – Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета
3.	https://biblioclub.ru/ – Университетская библиотека онлайн
4.	https://e.lanbook.com/ – Электронно-библиотечная система Лань
5.	http://www.studmedlib.ru/
6.	https://urait.ru

7.	http://rucont.ru
----	---

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины проводятся обзорные лекции, практические и дискуссионные семинарские занятия, выполняются различные задания. Проверка выполнения заданий может осуществляться с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Программа курса может реализоваться с применением дистанционных образовательных технологий через Образовательный портал "Электронный университет ВГУ" <https://edu.vsu.ru/>, где представлены следующие материалы: программа дисциплины, план семинаров, задания для самостоятельной работы; а также предоставляется возможность в режиме онлайн проводить занятия в соответствии с расписанием.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных данной программой, оснащены оборудованием, техническими средствами обучения, программными продуктами. Используемые в образовательном процессе печатные издания представлены в библиотечном фонде Университета. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.	ПК-1	ПК-1.4	Дискуссия
2.	Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).	ПК-2	ПК-2.3	Дискуссия Доклад
3.	Социально-экономические методы управления качеством	ПК-1	ПК-1.4	Дискуссия Доклад

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
4.	Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения	ПК-2	ПК-2.3	Практическое задание
5.	Процессный подход в менеджменте качества	ПК-2	ПК-2.3	Практическое задание
6	Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM	ПК-2	ПК-2.3	Практическое задание
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Выполненные индивидуальные и групповые проекты

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Перечень практических заданий:

1. Дискуссия.

Семинарское занятие №1 по теме: «*Эволюция подходов к менеджменту качества. Социальные проблемы качества.*».

Семинарское занятие №2 по теме: «*Стандартизация в менеджменте качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК)*»

Семинарское занятие №3 по теме : «*Социально-экономические методы управления качеством*»

Описание технологии проведения

Форма проведения: коллективное обсуждение.

Порядок проведения: семинарские занятия проходят в форме дискуссии по вопросам для обсуждения. Основные вопросы для обсуждения приведены в разделе 13.1.(2. Практические задания).

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Работа студентов на семинарском занятии оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил активность и аргументировал высказанные точки зрения по обсуждаемым вопросам	Зачтено
Обучающийся не проявил активности на семинарском занятии или не участвовал в дискуссии, не высказал или не аргументировал свои точки зрения по обсуждаемым вопросам	Не зачтено

2. Доклад.

Семинарское занятие №2 по теме: «Международные стандарты ИСО серии 9000 и другие. Разработка и внедрение систем менеджмента качества (СМК).»

Темы докладов:

1. Стандартизация, как элемент эффективного управления персоналом.
2. Эволюция стандартизации и технического регулирования.
3. Порядок разработки СМК.
4. Роль стандартизации в управлении персоналом организации
5. Развитие международных стандартов ИСО серии 9000.
6. Роль персонала в создании и внедрении СМК
8. Стандарты эффективного управления персоналом на примере

Семинарское занятие №3 по теме: «Социально-экономические методы управления качеством

Темы докладов

1. Стандарты социальной ответственности
2. Стандарты обучения персонала
3. Стандарты вовлеченности персонала
4. Роль персонала в создании и внедрении СМК
5. Стандарты местного самоуправления и устойчивого развития территорий.
6. Стандарты обучения персонала на примере

Форма проведения: подготовка доклада, выступление с докладом, коллективное обсуждение.

Порядок проведения: студенты, на основании самостоятельного выбора, готовят доклад (объем: 3-7 страниц) по одной из предложенных тем и выступают на семинаре с краткими сообщениями (продолжительность: 3-5 минут). По завершению выступления проводится обсуждение доклада, преподаватель и студенты могут задавать докладчику вопросы, касающиеся различных аспектов выбранной темы эссе.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения.

Доклад оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено

3. Индивидуальный и групповой проект.

Семинарские занятия №4-6 по темам: «Постоянное улучшение СМК. Роль и задачи персонала в процессе постоянного улучшения», «Процессный подход в менеджменте качества», «Самооценка организации. Всеобщее управление качеством (TQM). Управление персоналом в TQM»

Описание технологии проведения

Форма проведения: подготовка индивидуального и группового проекта (в 1 или 2 этапа, в зависимости от содержания задания в соответствии с методическим пособием (раздел 16)), выступление («защита») проекта, коллективное обсуждение.

Порядок проведения: студенты самостоятельно формируют группы по 2-3 человека, готовят групповой проект, на семинарских занятиях заслушиваются и обсуждаются групповые проекты студентов.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Групповой проект оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено

20.2. Промежуточная аттестация

1. Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- оценка контрольных работ;
- презентация индивидуального и группового проекта выполненные самостоятельно на практических занятиях.

На зачете студенты защищают индивидуальный и групповой проект.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Что оценивается: качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Индивидуальный и групповой проект оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено

ЗАКРЫТЫЕ ФОС

1. Раскройте содержание системного подхода к управлению персоналом в СМК (выберете несколько ответов).
 - А. Внедрение систем качества в соответствии с МС ИСО 9000.
 - Б. Сертификация внедренных систем качества соответствующих МС ИСО 9000.
 - В. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих

- элементов организации для разработки политик, целей и процессов в области качества для достижения этих целей.
- Г. Переход от сертифицированных систем качества к тотальному менеджменту качества.
2. Основы управления качеством, заключенные в треугольника Б. Джайнера, содержат следующие положения.
- А. Одержимость качеством, научный подход, все – одна команда.
 - Б. Требование заказчика, улучшение качества продукции, престиж предприятия.
 - В. Повышение конкурентоспособности предприятия, снижение уровня дефектности продукции, требование заказчика.
 - Г. Создание СМК, стабилизация процессов, вовлечение персонала.
3. Какое определение качества соответствует МС ИСО 9000:2015?
- А. Качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям.
 - Б. Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.
 - В. Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворить определенные потребности в соответствии с ее назначением.
 - Г. Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
4. Перечислите методы определения значений показателей качества персонала (несколько ответов).
- А. Измерительный.
 - Б. Регистрационный.
 - В. Традиционный.
 - Г. Экспериментальный.
 - Д. Социологический.
5. Методы сбора, представления и анализа элементов финансовой информации, рекомендуемые МС ИСО (несколько ответов).
- А. Метод калькуляции затрат на качество.
 - Б. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами.
 - В. Метод определения потерь вследствие низкого качества.
 - Г. Метод учета претензий заказчика.
6. Показатель конкурентоспособности это.
- А. Отношение полезного эффекта (качества) к цене потребления.
 - Б. Отношение показателей конкурентоспособности продукции вашей и конкурента.
 - В. Бенчмаркинг продукции.
 - Г. Отношение себестоимости продукции вашей и конкурента.
7. Решение о внедрении МС ИСО 9000 предприятие принимает по требованию.
- А. Самостоятельно принятое решение.
 - Б. Требования заказчика.
 - В. Международной организации по стандартизации.
 - Г. Требование рынка.
8. Составляющие процесса разработки и внедрения системы менеджмента качества (несколько ответов).
- А. Выделение ключевых процессов производства продукции.
 - Б. Постановка менеджмента каждого процесса.
 - В. Установка взаимосвязи между процессами.

- Г. Обеспечение коммуникаций.
- Д. Управления ресурсами.
- Е. Мотивация персонала.

9. Основные международные стандарты ИСО 9000:2000 (несколько ответов).

- А. ИСО 9000:2000
- Б. ИСО 9001:2000
- В. ИСО 9004:2000
- Г. ИСО 19011:2000
- Д. ИСО 10012

10. Какие принципы положены в основу МС ИСО (расположите по порядку)?

- А. Ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение персонала, процессный подход, непрерывное улучшение, поход к принятию решения на основе фактов, взаимовыгодные отношения с поставщиками.
- Б. Ориентация на потребителя, взаимовыгодные отношения с поставщиками, лидерство, вовлечение персонала, процессный подход, системный подход, непрерывное улучшение, поход к принятию решения на основе фактов.
- В. Ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение персонала, процессный подход, непрерывное улучшение, системный подход, поход к принятию решения на основе фактов, взаимовыгодные отношения с поставщиками.
- Г. Ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение персонала, процессный подход, системный подход, непрерывное улучшение, взаимовыгодные отношения с поставщиками, поход к принятию решения на основе фактов.

11. Какой новый принцип введен в стандарт МС ИСО серии 9000:2000?

- А. Процессный подход.
- Б. Ответственность за создание системы возлагается на руководство предприятия.
- В. Непрерывного улучшения системы менеджмента качества.
- Г. Система качества выстраивается в существующую систему управления.

12. Покажите, что входит в методы улучшения качества (несколько ответов)?

- А. Диаграмма Парето.
- Б. Причинно-следственная диаграмма.
- В. Временной ряд.
- Г. Гистограмма.
- Д. Диаграмма рассеяния.
- Е. Контрольные карты.

13. Сколько схем сертификации применяется в международной практике?

- А. Восемь.
- Б. Семь.
- В. Шесть.
- Г. Пять.
- Д. Девять

14. Оценка менеджмента в области качества (Российская премия по качеству) проводится по.

- А. Девяти критериям.
- Б. Восьми критериям.
- В. Десяти критериям.
- Г. Одиннадцать.

15. Самооценка организации это.... (укажите наиболее полный ответ)

- А. Самооценка – это систематически осуществляемые оценки, направленные на анализ способности организации решать свои основные задачи и достигать своих целей, на выявление слабых мест в процессах и системных факторах, существенно влияющих на конкурентный рост организации.
- Б. Самооценка – это аудит системы качества, дающий организации рекомендаций, основанных на фактах, качающихся областей применения ресурсов для улучшения ее деятельности.
- В. Самооценка – это всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости системы менеджмента качества.
- Г. Самооценка – это выявление сильных и слабых сторон организации с целью устранения последних.

16. Что такое кросс-диагностика?

- А. Кросс-диагностика – это установление коренных причин проблем на конкретном уровне с определением ответственности исполнителей.
- Б. Кросс-диагностика – это оценка результатов, затем рассматриваются процессы, приводящие к этим результатам, а после этого изучаются системные факторы, в которых обычно находятся глубинные причины всех проблем организации
- В. Кросс-диагностика – это оценка справа налево по модели самооценки.
- Г. Кросс-диагностика – это выявление слабых сторон организации.

17. Определение TQM (данное в МС ИСО).

- А. TQM – это подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгод для всех членов организации и общества.
- Б. TQM – это одержимость качеством, научный подход к управлению, все, как одна команда.
- В. TQM – это ориентация на потребителя, менеджмент на основе фактов, гуманистический менеджмент, непрерывное улучшение.
- Г. TQM – это высшая степень развития менеджмента качества.

18. Определение процесса в МС ИСО 9000-2015.

- А. Процесс – Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.
- Б. Процесс – это вид деятельности, результатом которой является продукция.
- В. Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.
- Г. Процесс – это взаимосвязанные виды деятельности в организации.

19. Для внедрения процессного подхода необходимо (несколько ответов).

- А. Разработать систему взаимосвязанных процессов.
- Б. Осуществить менеджмент процессов.
- В. Создать функциональную и статистическую модель процессов.
- Г. Определить взаимосвязи всех видов деятельности в организации.

20. Улучшение бизнес-процессов включает (несколько ответов).

- А. Измерение процессов.
- Б. Оценивание процессов.
- В. Анализ процессов.
- Г. Выбор стратегии и методов улучшения.
- Д. Аудит бизнес-процессов.

ОТКРЫТЫЕ ФОС

1. Сколько основных систем менеджмента качества было разработано в СССР.
6
2. Сколько принципов качества разработаны Э. Демингом.
14
3. Диаграмма Исикава классифицирует причины анализируемой проблемы?
Да
4. Подход анализа «5m» разработан в США? Нет
5. Анализ Парето выявляет причина рассматриваемой проблемы?
Нет
6. Анализ Парето выявляет слабые стороны организации?
Нет
7. Анализ Парето позволяет разделить главное от второстепенного?
Да
8. Правило «80/20» Парето работает во всех областях деятельности?
Да
9. Сколько показателей в определении TQM у Джойнера? 3
10. Гистограмма показывает отклонения от допуска? Да
11. Диаграмма рассеивания позволяет выявить взаимосвязь данных?
Да
12. Индекс воспроизводимости адекватного процесса меньше 1?
Нет
13. Корреляционный анализ выявляет причины рассматриваемой проблемы?
Нет
14. Контрольные карты Шухарта выявляют стабильные процессы?
Да
15. Контрольные карты Шухарта выявляют причины отклонения процессов?
Нет
16. Контрольные карты Шухарта выявляют тренды и периодичность?
Да
17. Самооценка организации выявляет слабые стороны организации?
Да
18. В каком году была учреждена Премия по качеству РФ?
1996

- | | | |
|------------|---|---|
| 19. | Сколько критериев Премии по качеству РФ? | 9 |
| 20. | Сколько простых инструментов кросс-диагностики? | 7 |