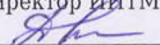


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**  
Институт информационных технологий, машиностроения и автотранспорта

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИИТМА  
 Д.В. Стенин  
«19» 05 2017г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Управление качеством**

Направление подготовки «23.03.01 Технология транспортных процессов»  
Профиль «01 Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте»

Присваиваемая квалификация  
"Бакалавр"

Формы обучения  
очная, заочная

Кемерово 2017



1511586718

Рабочую программу составил  
Доцент кафедры МСиИ \_\_\_\_\_ С.А. Рябов  
подпись \_\_\_\_\_ ФИО

Рабочая программа обсуждена  
на заседании кафедры металлорежущих станков и инструментов

Протокол № 12 от 12.04.17

Зав. кафедрой металлорежущих станков и  
инструментов

\_\_\_\_\_   
подпись

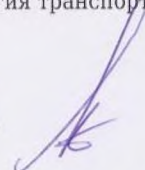
А.Н. Коротков  
ФИО

Согласовано учебно-методической комиссией  
по направлению подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных процессов»

Протокол № 13 от 18.05.17

Председатель учебно-методической комиссии по направлению  
подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных  
процессов»

\_\_\_\_\_ Ю.Е. Воронов

И.о. зав. каф. \_\_\_\_\_   
подпись \_\_\_\_\_ ФИО  
А.В. Колесников



1511586718

## **1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Управление качеством", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Освоение дисциплины направлено на формирование:  
общекультурных компетенций:

ОК-3 - владеть способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

Знать: экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000

Уметь: решать задачи управления технологическими системами при обеспечении качества продукции на производстве.

Владеть: способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

обще профессиональных компетенций:

ОПК-2 - владеть способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем

Знать: основополагающие понятия в области качества и управления им в условиях рыночной экономики;

вопросы контроля и оценки качества;

основные методы управления качеством.

Уметь: выполнять организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства как результат управления качеством.

Владеть: способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.

ОПК-3 - владеть способностью применять систему фундаментальных знаний математических, естественнонаучных, инженерных и экономических для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем

Знать: основные методы управления качеством, виды и методы контроля качества

Уметь: решать задачи поддержания качества технических систем в эксплуатации

Владеть: способностью применять систему фундаментальных знаний математических, естественнонаучных, инженерных и экономических для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем

профессиональных компетенций:

ПК-23 - владеть способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

Знать: методологические основы управления качеством.

Уметь: решать задачи управления затратами на качество

Владеть: способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

### **В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен**

Знать:

- основополагающие понятия в области качества и управления им в условиях рыночной экономики;

- вопросы контроля и оценки качества;

- основные методы управления качеством.

- экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000

- основные методы управления качеством, виды и методы контроля качества

- методологические основы управления качеством.

Уметь:

- выполнять организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению

- эффективности производства как результат управления качеством.

- решать задачи управления технологическими системами при обеспечении качества



1511586718

- продукции на производстве.
- решать задачи поддержания качества технических систем в эксплуатации
- решать задачи управления затратами на качество

Владеть:

- способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.

- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
- способностью применять систему фундаментальных знаний математических, естественнонаучных, инженерных и экономических для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем
- способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

## 2 Место дисциплины "Управление качеством" в структуре ОПОП бакалавриата

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: Грузовые перевозки, Менеджмент, Метрология, стандартизация и сертификация, Моделирование транспортных процессов, Основы трудового права на автотранспорте, Предпринимательство на транспорте, Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности, Техника транспорта, обслуживание и ремонт, Транспортная инфраструктура, Транспортное право, Управление персоналом, Управление проектами, Управление социально-техническими системами.

Задачами изучения курса « Управление качеством» являются:

- изучение основополагающих понятий в области качества и управления им в условиях рыночной экономики;
- изучение вопросов контроля и оценки качества;
- изучение основных методов управления качеством;
- изучение основных организационных действий по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства как результат управления качеством;
- привитие навыков осуществления контроля качества на практических примерах.

## 3 Объем дисциплины "Управление качеством" 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 дисциплины "Управление качеством" составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

| Форма обучения  | Количество часов |    |     |
|---|------------------|----|-----|
|   | ОФ               | ЗФ | ОЗФ |
| <b>Курс 4/Семестр 7</b>   |                  |    |     |
| Всего часов   | 108              |    |     |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b> |                  |    |     |
| Аудиторная работа   |                  |    |     |
| Лекции  | 16               |    |     |
| Лабораторные занятия  |                  |    |     |
| Практические занятия  | 34               |    |     |
| Внеаудиторная работа  |                  |    |     |
| Индивидуальная работа с преподавателем:   |                  |    |     |
| Консультация и иные виды учебной деятельности                                     |                  |    |     |
| <b>Самостоятельная работа</b>   | 58               |    |     |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>   | зачет            |    |     |



1511586718

| Форма обучения  | Количество часов |          |     |
|---|------------------|----------|-----|
|   | ОФ               | ЗФ       | ОЗФ |
| <b>Курс 5/Семестр 9</b>   |                  |          |     |
| Всего часов   |                  | 108      |     |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):</b> |                  |          |     |
| Аудиторная работа   |                  |          |     |
| Лекции  |                  | 4        |     |
| Лабораторные занятия  |                  |          |     |
| Практические занятия  |                  | 2        |     |
| Внеаудиторная работа  |                  |          |     |
| Индивидуальная работа с преподавателем:   |                  |          |     |
| Консультация и иные виды учебной деятельности                                     |                  |          |     |
| <b>Самостоятельная работа</b>   |                  | 98       |     |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>   |                  | зачет /4 |     |

#### 4 Содержание дисциплины "Управление качеством", структурированное по разделам (темам)

##### 4.1. Лекционные занятия

| Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание  | Трудоемкость в часах |    |     |
|---|----------------------|----|-----|
|   | ОФ                   | ЗФ | ОЗФ |
| 1. Основополагающие понятия в области качества.<br>1.1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества и управления в условиях рыночной экономики.<br>1.2. Актуальность проблемы качества.<br>1.3. Терминология в области качества.<br>1.4. Термины, относящиеся к оценке качества и к организации в области качества. 1.5. Содержание качества.<br>2. Качество продукции и конкурентоспособность<br>2.1. Анализ влияния качества продукции на спрос и предложение.<br>2.2. Критерии качества продукции и показатель успешности хозяйственной деятельности предприятия.<br>2.3. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения качества продукции. | 2                    | 2  |     |
| 3. Установление целей в области качества<br>3.1. Установление целей в области качества.<br>3.2. Планирование, программа и функции качества.<br>3.3 Методологические основы управления качеством.<br>3.4 Основы квалиметрии.   | 2                    |    |     |
| 4. Методы управления качеством<br>4.1. Методы управления качеством: организационно-распорядительные; инженерно-технологические; экономические; социально-психологические; экспертные; метод рангов и непосредственного оценивания; метод сопоставления; метод принятия решений; метод полезности; метод теории игр в управлении; метод сетевого планирования и управления.  | 2                    | 2  |     |
| 5. Виды и методы контроля качества<br>5.1. Методы контроля качества, классификация.<br>5.2. Годная и дефектная продукции.<br>5.3. Дефектация продукции.<br>5.4. Контроль средств производства.  | 2                    |    |     |



1511586718

|   |    |   |  |
|---|----|---|--|
| 6. Управление затратами на качество<br>6.1. Затраты на качество. Основные понятия, обзор исследований, сбор данных и модели затрат на качество.<br>6.2. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака.   | 1  |   |  |
| 7. Удовлетворение потребителей<br>7.1. Удовлетворение потребителей как результат управления качеством.<br>7.2. Удовлетворение внутреннего потребителя.  | 1  |   |  |
| 8. Управление техническими системами<br>8.1. Характеристика технических систем.<br>8.2. Комплекс мероприятий по управлению качеством<br>8.3. Характеристика конструкций машин.<br>8.4. Нормативное руководство качеством при управлении проектами.<br>8.5 Показатели качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса | 1  |   |  |
| 9. Управление технологическими системами<br>9.1. Управление технологическими системами при обеспечении качества продукции на производстве.<br>9.2. Методология управления технологической системой<br>9.3. Экономические аспекты управления технологическими системами.   | 1  |   |  |
| 10. Эффективность технических систем в эксплуатации<br>10.1. Эксплуатация технических систем<br>10.2. Методы обеспечения безотказности.<br>10.3. Поддержание качества технических систем в эксплуатации.  | 1  |   |  |
| 11. Управление компонентами технологической системы<br>11.1. Управление технологической подготовкой производства<br>11.2. Обеспечение технологичности конструкции изделия.<br>11.3. Система технического контроля.  | 1  |   |  |
| 12. Сертификация<br>12.1. Сущность, система сертификации.<br>12.2. Правовые и организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.   | 1  |   |  |
| 13. Мотивация персоналом<br>13.1. Мотивация персоналом как инструмент управления качеством<br>14. Повышение квалификации кадров<br>14.1. Организационно-методические приложения, функции и структура программы обучения.  | 1  |   |  |
| Итого   | 16 | 4 |  |

#### 4.2. Лабораторные занятия

| Наименование работы | Трудоемкость в часах |    |     |
|---------------------|----------------------|----|-----|
|                     | ОФ                   | ЗФ | ОЗФ |
|                     |                      |    |     |

#### 4.3 Практические (семинарские) занятия

| Тема занятия | Трудоемкость в часах |    |     |
|--------------|----------------------|----|-----|
|              | ОФ                   | ЗФ | ОЗФ |
|              |                      |    |     |



1511586718

|   |    |   |  |
|---|----|---|--|
| 1. Сущность качества продукции, основные понятия в области качества и менеджмента качества.                 | 2  | 2 |  |
| 2. Формирование экспертной группы. Расчет экспертов из условия полноты выявления представляемых ими данных. | 2  |   |  |
| 3. Определение качественного состава экспертной группы.   | 2  |   |  |
| 4. Удовлетворение потребителей как результат управления качеством.  | 2  |   |  |
| 5. Квалиметрическая оценка качества продукции машиностроительного предприятия.                              | 2  |   |  |
| 6. Исследование качества технологических процессов методом предупредительного статического контроля.        | 2  |   |  |
| 7. Методы неразрушающего контроля.  | 4  |   |  |
| 8. Организационная подготовка производства и освоение новых видов продукции.                                | 2  |   |  |
| 9. Разработка правил сертификации продукции и услуг.  | 4  |   |  |
| 10. Определение конкурентоспособности продукции.  | 4  |   |  |
| 11. Управление качеством в процессе проектирования и разработок.  | 4  |   |  |
| 12. Сертификация.   | 4  |   |  |
| Итого   | 34 | 2 |  |

**4.4 Самостоятельная работа студента и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

| Вид СРС   | Трудоемкость в часах |    |     |
|---|----------------------|----|-----|
|   | ОФ                   | ЗФ | ОЗФ |
| 1. Основопологающие понятия в области качества.<br>1.1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества и управления в условиях рыночной экономики.<br>1.2. Актуальность проблемы качества.<br>1.3. Терминология в области качества.<br>1.4. Термины, относящиеся к оценке качества и к организации в области качества. 1.5. Содержание качества.<br>2. Качество продукции и конкурентоспособность<br>2.1. Анализ влияния качества продукции на спрос и предложение.<br>2.2. Критерии качества продукции и показатель успешности хозяйственной деятельности предприятия.<br>2.3. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения качества продукции. | 5                    | 10 |     |
| 3. Установление целей в области качества<br>3.1. Установление целей в области качества.<br>3.2. Планирование, программа и функции качества.<br>3.3. Методологические основы управления качеством.<br>3.4. Основы квалиметрии.   | 5                    | 5  |     |



1511586718



|   |    |    |  |
|---|----|----|--|
| 4. Методы управления качеством<br>4.1. Методы управления качеством: организационно-распорядительные; инженерно-технологические; экономические; социально-психологические; экспертные; метод рангов и непосредственного оценивания; метод сопоставления; метод принятия решений; метод полезности; метод теории игр в управлении; метод сетевого планирования и управления.  | 5  | 20 |  |
| 5. Виды и методы контроля качества<br>5.1. Методы контроля качества, классификация.<br>5.2. Годная и дефектная продукции.<br>5.3. Дефектация продукции.<br>5.4. Контроль средств производства.  | 5  | 20 |  |
| 6. Управление затратами на качество<br>6.1. Затраты на качество. Основные понятия, обзор исследований, сбор данных и модели затрат на качество.<br>6.2. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака.   | 5  | 5  |  |
| 7. Удовлетворение потребителей<br>7.1. Удовлетворение потребителей как результат управления качеством.<br>7.2. Удовлетворение внутреннего потребителя.  | 5  | 5  |  |
| 8. Управление техническими системами<br>8.1. Характеристика технических систем.<br>8.2. Комплекс мероприятий по управлению качеством<br>8.3. Характеристика конструкций машин.<br>8.4. Нормативное руководство качеством при управлении проектами.<br>8.5 Показатели качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса | 5  | 5  |  |
| 9. Управление технологическими системами<br>9.1. Управление технологическими системами при обеспечении качества продукции на производстве.<br>9.2. Методология управления технологической системой<br>9.3. Экономические аспекты управления технологическими системами.   | 5  | 10 |  |
| 10. Эффективность технических систем в эксплуатации<br>10.1. Эксплуатация технических систем<br>10.2. Методы обеспечения безотказности.<br>10.3. Поддержание качества технических систем в эксплуатации.  | 6  | 5  |  |
| 11. Управление компонентами технологической системы<br>11.1. Управление технологической подготовкой производства<br>11.2. Обеспечение технологичности конструкции изделия.<br>11.3. Система технического контроля.  | 5  | 5  |  |
| 12. Сертификация<br>12.1. Сущность, система сертификации.<br>12.2. Правовые и организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.   | 4  | 6  |  |
| 13. Мотивация персоналом<br>13.1. Мотивация персоналом как инструмент управления качеством<br>14. Повышение квалификации кадров<br>14.1. Организационно-методические приложения, функции и структура программы обучения.  | 3  | 2  |  |
| Итого   | 58 | 98 |  |



1511586718







|                                      |   |  |                                 |   |  |
|--------------------------------------|---|--|---------------------------------|---|--|
| 8<br>9<br>10<br>11<br>12<br>13<br>14 | <p>Управление техническими системами</p> <p>Управление технологическими системами.</p> <p>Эффективность технических систем в эксплуатации.</p> <p>Управление компонентами технологической системы.</p> <p>Сертификация</p> <p>Мотивация персоналом</p> <p>Повышение квалификации кадров</p> | <p>8.1. Характеристика технических систем.</p> <p>8.2. Комплекс мероприятий по управлению качеством</p> <p>8.3. Характеристика конструкций машин.</p> <p>8.4. Нормативное руководство качеством при управлении проектами.</p> <p>8.5 Показатели качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</p> <p>9.1. Управление технологическими системами при обеспечении качества продукции на производстве.</p> <p>9.2. Методология управления технологической системой</p> <p>9.3. Экономические аспекты управления технологическими системами.</p> <p>10.1. Эксплуатация технических систем</p> <p>10.2. Методы обеспечения безотказности.</p> <p>10.3. Поддержание качества технических систем в эксплуатации.</p> <p>11.1. Управление технологической подготовкой производства</p> <p>11.2. Обеспечение технологичности конструкции изделия.</p> <p>11.3. Система технического контроля.</p> <p>12.1. Сущность, система сертификации.</p> <p>12.2. Правовые и организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.</p> <p>13.1. Мотивация персоналом как инструмент управления качеством</p> <p>14. Повышение квалификации кадров</p> <p>14.1. Организационно-методические приложения, функции и структура программы обучения.</p> | ОПК-2<br>ОК-3<br>ОПК-3<br>ПК-23 | <p>Владеть способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.</p> <p>Знать экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000</p> <p>Уметь решать задачи управления технологическими системами при обеспечении качества продукции на производстве.</p> <p>Владеть способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности</p> <p>Уметь решать задачи поддержания качества технических систем в эксплуатации.</p> <p>Владеть способностью применять систему фундаментальных знаний, математических, естественнонаучных, инженерных и экономических для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем</p> <p>Владеть способностью к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса</p> | Опрос по контрольным вопросам, оформление и защита отчетов по практическим занятиям. |
|--------------------------------------|---|--|---------------------------------|---|--|



1511586718

## **5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы**

### **5.2.1. Оценочные средства при текущем контроле**

Текущий контроль по дисциплине будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам, в оформлении и защите отчетов по практическим занятиям.

Опрос по контрольным вопросам.

При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы. Например:

1. Управление технологической подготовкой производства.
2. Комплекс мероприятий по управлению качеством.

Критерии оценивания:

- 100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 75–99 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 50–74 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 25–49 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0–24 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов 0–24, 25–49 – Не зачтено. 50–74, 75–99 100 – Зачтено.

Шкала оценивания Не зачтено. Зачтено

Отчет по практическим занятиям.

По каждой работе студенты самостоятельно оформляют отчеты на бумажном носителе в рукописном виде. Отчет должен содержать:

1. Тему занятия.
2. Цель.
3. Основные понятия.
4. Перечень нормативных документов.
5. Краткие ответы на вопросы к занятиям.
6. Расчеты по заданию преподавателя согласно методическим указаниям.
7. Анализ полученных результатов на основе нормативных документов.
8. Вывод.

Критерии оценивания:

- 100 баллов – при раскрытии всех разделов в полном объеме
- 0 – 99 баллов – при раскрытии не всех разделов, либо при оформлении разделов в неполном объеме.

Количество баллов 0–99 баллов – не зачтено, 100 баллов – зачтено.

Шкала оценивания Не зачтено, Зачтено

### **5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации**

Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются оформленные и зачтенные отчеты по практическим занятиям, вопросы к зачету.

На зачете обучающийся отвечает на билет, в котором содержится 2 вопроса. Оценка "зачтено" выставляется с учетом отчетов по лабораторным работам и ответа на вопросы.

Критерии оценивания:

- 100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса – зачтено;
- 75...99 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов – зачтено;
- 50...74 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов – зачтено;
- 25...49 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов – не зачтено;
- 0...24 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы – не зачтено;

. Перечень вопросов к зачету

1. Определите необходимость плакирования качества.
2. Каковы главные цели управления качеством?



1511586718

3. Определите разницу между объектом и субъектом качества.
4. Сформулируйте концепции менеджмента качества.
5. Какие этапы развития системы управления качеством Вы знаете?
6. Покажите основные отличия советского опыта управления качеством от японского.
7. Оцените влияние восьми принципов менеджмента качества на улучшение качества.
8. Сформулируйте оперативные цели в области качества.
9. Покажите взаимосвязь семи инструментов менеджмента.
10. Сформулируйте главные задачи планирования качества.
11. В чем различие системного и процессного подходов к планам качества?
12. Найдите связь функций качества с жизненным циклом изделия.
13. Найдите связь между функциями качества и качеством продукции.
14. Дайте краткую характеристику методическим основам управления качеством.
15. Дайте общее понятие контролю качества в производстве.
16. Охарактеризуйте особенность статистического контроля качества.
17. Какой контроль качества называется альтернативным?  
1506560987
- 12
18. Чем отличаются уровни дефектности?
19. Дайте понятие оперативной характеристике плана выборочного контроля.
20. Объясните порядок реализации двухступенчатого контроля.
21. Чем отличается приемочный контроль по альтернативному признаку от контроля по количественному признаку?
22. Что такое приемочный уровень дефектности?
23. Перечислите виды статистического регулирования процессов.
24. Назовите методы регулирования процессов.
25. Чем отличается контрольная карта X-R от контрольной карты X-R.
26. Порядок построения контрольной карты. Сформулируйте элементы контрольной карты.
27. Что такое средний уровень дефектности и как он оценивается?
28. Дайте определение затрат и потерь.
29. Как формируются затраты на изготовление продукции?
30. В чем заключается концепция «всеобщего блага общества»?
31. Опишите стоимостную модель процесса.
32. Сформулируйте отличие модели RAF от стоимостной модели.
33. Назовите виды затрат на качество.
34. Назовите пять этапов сбора данных о затратах на качество.
35. Что такое классификатор брака?
36. Назовите четыре основных метода мотивации.
37. Проведите классификацию факторов мотивации на группы.
38. Что такое ценность продукта для потребителя?
39. Назовите «собственные» характеристики объекта.
40. Как влияют дополнительные ценности на стоимость продукта?
41. Объясните методику оценки удовлетворенности потребителя.
42. Раскройте содержание каждого этапа методики оценки удовлетворенности потребителя.
43. Чем отличается удовлетворенность заказчика от удовлетворенности потребителя на рынке?
44. Что такое интегрированные системы менеджмента?
45. Опишите порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9000.
46. Как сертифицируются интегрированные системы?



1511586718

47. Раскройте понятия о внутреннем потребителе.
48. Опишите социальные моменты управления персоналом.
49. Раскройте понятие «обогащение» работой.
50. Раскройте понятие «делегирование полномочий».
51. Перечислите методы вознаграждения при новом подходе к управлению персоналом.
52. Перечислите основные преимущества наставничества.
53. Раскройте содержание анкеты Колба.
54. Дайте понятие корпоративной культуре предприятия.
55. Что такое коммуникации и чем они отличаются от информации?
56. Дайте классификацию коммуникаций.
57. Что такое коммуникационная сеть и коммуникационный стиль?
58. Объясните принципы политики перемен.
59. Дайте характеристику уровням изменений.
60. Раскройте фазы процессов изменения.

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

При проведении текущего контроля по темам в конце занятия обучающиеся убирают все личные вещи с учебной мебели, достают листок чистой бумаги и ручку. На листке бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество, номер группы и дата проведения опроса. Далее преподаватель задает два вопроса, которые могут быть, как записаны на листке бумаги, так и нет. В течение пяти минут обучающиеся должны дать ответы на заданные вопросы, при этом использовать любую печатную и рукописную продукцию, а также любые технические средства не допускается. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю на проверку. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся не позднее трех учебных дней после даты проведения опроса.

Если обучающийся воспользовался любой печатной или рукописной продукцией, а также любыми техническими средствами, то его ответы на вопросы не принимаются и ему выставляется 0 баллов. При проведении текущего контроля по лабораторным работам обучающиеся представляют отчет по лабораторной работе преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает достигнутый результат.

До промежуточной аттестации допускается студент, который выполнил все требования текущего контроля.

## **6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины "Управление качеством"**

### **6.1 Основная литература**

1. Круглов, М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью [Текст] : учебное пособие / М. Г. Круглов ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. – Москва : Дело, 2011. – 336 с. – Доступна электронная версия: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=443190](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=443190)

2. Рябов, С. А. Квалиметрическая оценка качества продукции машиностроительного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» / С. А. Рябов ; ФГБОУ ВО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 157 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91450&type=utchposob:common>

3. Рябов, С. А. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : конспект лекций студентам вузов, обучающихся по направлению 221400 «Управление качеством» / С. А. Рябов ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2012. – 371 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90847&type=utchposob:common>

4. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов. – Москва : КноРус, 2012. – 232 с.



1511586718



5. Домке, Э. Р. Управление качеством дорог [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Организация и безопасность движения (Автомоб. транспорт)" направления подготовки "Организация перевозок и упр. на транспорте" / Э. Р. Домке, А. П. Бажанов, А. С. Ширшиков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2006. – 253 с.

6. Рябов, С. А. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции на машиностроительном предприятии [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки 27.03.01 «Управление качеством» / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 160 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91329&type=utchposob:common>

7. Рябов, С. А. Управление технологической подготовкой производства для обеспечения качества выпускаемой продукции [Электронный ресурс] : учебное пособие по дисциплине «Средства и методы управления качеством» студентам вузов, обучающихся по специальности 220501 «Управление качеством» / С. А. Рябов ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2012. – 191 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90790&type=utchposob:common>

## 6.2 Дополнительная литература

1. Дубов, Г. М. Методы и средства измерений, испытаний и контроля : учебное пособие [для студентов вузов, обучающихся по специальности 220501 "Управление качеством"] / Г. М. Дубов, Д. М. Дубинкин ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2011. – 224 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90506&type=utchposob:common>

2. Рябов, С. А. Совершенствование управления качеством технического обслуживания и ремонта технологического оборудования на предприятиях машиностроительного профиля [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки бакалавров «Управление качеством» / С. А. Рябов, А. С. Глинка; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 114 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91330&type=utchposob:common>

3. Белова, Т. А. Технология и организация производства продукции и услуг [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 220501 "Управление качеством" / Т. А. Белова, В. Н. Данилин. – Москва : КноРус, 2010. – 240 с.

4. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по группе специальностей "Экономика и управление" / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – Москва : Дашков и К\*, 2012. – 532 с.

5. Никитин, В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 [Текст] : Политика. Оценка. Формирование / В. А. Никитин, В. В. Филончева. – Санкт-Петербург : Питер, 2005. – 127 с.

## 6.3 Методическая литература

1. Рябов, С. А. Исследование качества технологических процессов методом предупредительного статистического контроля [Текст] : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Средства и методы управления качеством» для студентов направления 221400.62 «Управление качеством» профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 10 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=5957>

2. Шатько, Д. Б. Методы неразрушающего контроля [Текст] : методические указания к лабораторной работе по дисциплине «Контроль качества материалов» для студентов направлений подготовки 27.04.02 (221400.68) «Управление качеством» и 15.03.05 (151900.62) "Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств", профиль "Металлообработывающие станки и комплексы" очной формы обучения / Д. Б. Шатько; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. технологии металлов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2014. – 25 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=8316>

3. Рябов, С. А. Определение качественного состава экспертной группы [Текст] : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Средства и методы управления качеством» для студентов направления 221400.62 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф.



1511586718



Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 9 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6329>

4. Рябов, С. А. Определение конкурентоспособности продукции [Текст] : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Средства и методы управления качеством» для студентов направления 221400.62 «Управление качеством» профиля «Управление качеством в производственно-технологических системах» / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 7 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6074>

5. Рябов, С. А. Организационная подготовка производства и освоение новых видов продукции [Электронный ресурс] : методические указания к практическому занятию по дисциплине «Основы проектирования, технология и эксплуатация технологических систем» для студентов направления подготовки 27.03.02 (221400.62) «Управление качеством», образовательная программа «Управление качеством в производственно-технологических системах», очной формы обучения / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 17с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4194>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

6. Рябов, С. А. Проведение патентного поиска. Разработка технического задания на проектирование [Электронный ресурс] : методические указания к практическому занятию по дисциплине «Основы проектирования, технология и эксплуатация технологических систем» для студентов направления подготовки 27.03.02 (221400.62) «Управление качеством», образовательная программа «Управление качеством в производственно – технологических системах», очной формы обучения / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 15с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4198>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

7. Дубинкин, Д. М. Разработка правил сертификации продукции и услуг [Текст] : методические указания к практической работе по дисциплине «Сертификация» для студентов направления подготовки 27.04.02 (221400.68) «Управление качеством» и по дисциплине «Стандартизация и сертификация продукции и систем» для студентов направления подготовки 15.04.04 (220700.68) «Автоматизация технологических процессов и производств» очной формы обучения / Д. М. Дубинкин; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. технологии металлов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 21 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=3728>

8. Дубинкин, Д. М. Сертификация [Электронный ресурс] : сборник практических работ для студентов направления подготовки 27.04.02 (221400.68) «Управление качеством», образовательная программа «Управление качеством в производственно-технологических системах», очной формы обучения / Д. М. Дубинкин; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. технологии металлов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 113с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=3831>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

9. Рябов, С. А. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : методические указания к самостоятельной работе для студентов направления подготовки 221400.62 «Управление качеством» очной формы обучения / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 33с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6301>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

10. Фролова, О. В. Статистические методы контроля и управления качеством : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Статистические методы в управлении качеством» для студентов специальности 220501 «Управление качеством» очной формы обучения / О. В. Фролова; ГОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2011. – 15 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=1541>. – Загл. с экрана. (31.05.2017)

11. Захарова, Л. М. Сущность качества продукции, основные понятия в области качества и менеджмента качества [Текст] : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Менеджмент качества» для направления 221400.62 «Управление качеством» профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» / Л. М. Захарова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 9 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6343>

12. Рябов, С. А. Удовлетворение потребителей как результат управления качеством [Текст] : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Средства и методы управления качеством» для студентов направления 221400.62 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т



1511586718



им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 25 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6330>

13. Рябов, С. А. Управление качеством в процессе проектирования и разработок [Электронный ресурс] : методические указания к практическому занятию по дисциплине «Основы проектирования, технология и эксплуатация технологических систем» для студентов направления подготовки 27.03.02 (221400.62) «Управление качеством», образовательная программа «Управление качеством в производственно-технологических системах», очной формы обучения / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлорежущих станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2015. – 38с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4200>. – Загл. с экрана. (24.12.2016)

14. Рябов, С. А. Формирование экспертной группы. Расчет экспертов из условия полноты выявления представляемых ими данных [Текст] : методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Средства и методы управления качеством» для студентов направления 221400.62 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах» / С. А. Рябов; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. металлореж. станков и инструментов. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 13 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6313>

## **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева.  
Режим доступа: [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)
2. Электронные библиотечные системы:
  - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);
  - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>;
  - Консультант студента. Режим доступа: <http://www.studentlibrary>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Управление качеством"**

Основной учебной работой обучающегося является самостоятельная работа в течение всего срока обучения. Начинать изучение дисциплины необходимо с ознакомления с знаниями, умениями, навыками и (или) опыта деятельности, приобретаемыми в процессе изучения дисциплины. Далее необходимо рассмотреть отдельные вопросы предложенным источникам литературы. Все неясные вопросы по дисциплине обучающийся может разрешить на консультациях, проводимых по расписанию.

Параллельно следует приступить к выполнению заданий по практическим занятиям после того, как содержание отчетов и последовательность их выполнения будут рассмотрены в рамках занятий. Перед промежуточной аттестацией обучающийся должен сопоставить приобретенные знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности с заявленными и, в случае необходимости, еще раз изучить литературные источники и (или) обратиться к преподавателю за консультациями.

При подготовке к практическим занятиям студент в обязательном порядке изучает теоретический материал в соответствии с методическими указаниями.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Управление качеством", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Microsoft Windows
2. Libre Office
3. Mozilla Firefox
4. Google Chrome

## **10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Управление качеством"**

Для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

- аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием;



1511586718

- учебная аудитория для проведения занятий;
- научно-техническая библиотека для самостоятельной работы обучающихся;
- зал электронных ресурсов КузГТУ с выходом в сеть «Интернет» для самостоятельной работы обучающихся;

### **11 Иные сведения и (или) материалы**

Учебная работа проводится с использованием как традиционных так и современных интерактивных технологий. В рамках лекций применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- выступление студентов в роли обучающего;
- мультимедийная презентация.



1511586718



1511586718

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор филиала КузГТУ  
в г. Новокузнецке

 Э.И. Забнева  
« 01 » сентября 2017 г.

## **Изменения рабочей программы «Управление качеством»**

### **6.1 Основная литература**

1. Клепцова, Л. Н. Коммерческая работа предприятия автомобильного транспорта [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Клепцова, Ю. Е. Воронов. – Кемерово : ГУ КузГТУ, 2006. – 139 с.
2. Клепцова, Л. Н. Организация коммерческой деятельности на автомобильном транспорте [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Клепцова, Т. Н. Борисова. – Кемерово : Кузбассвуиздат, 2005. – 187 с.
3. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Клепцова, В. В. Михайлов. – Кемерово : ГУ КузГТУ, 2005. – 144 с.
4. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг [Текст] : учебное пособие / Л. Н. Клепцова, В. В. Михайлов, А. А. Клепцов ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2005. – 144 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90143&type=utchposob:common>. (01.08.2017).
5. Клепцова, Л. Н. Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания [Текст] : учебное пособие / Л. Н. Клепцова, П. А. Зыков. – Кемерово : Офсет, 2016. – 190 с.

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Бычков, В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте : учебное пособие / В. П. Бычков. – 2-е изд., перераб. – Воронеж : Воронежская гос. лесотехническая академия, 2010. – 420 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142051>. – Загл. с экрана. (01.08.2017).
2. Ершов, Н. С. Особенности и эффективность маркетинга транспортных услуг [Электронный ресурс]. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 69 с. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=88250](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=88250). – Загл. с экрана. (01.08.2017).
3. Клепцова, Л. Н. Предпринимательство на автомобильном транспорте [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления 190700.62 «Технология транспортных процессов» всех форм обучения / Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб.перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 407 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM) – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91175&type=utchposob:common>. (01.08.2017).
4. Клепцова, Л. Н. Экономика автотранспортного предприятия. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления «Технология транспортных процессов» при изучении курсов «Экономика автотранспортного предприятия», «Экономика отрасли» и «Экономика дорожного движения»/ Л. Н. Клепцова ; ФГБОУ ВО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. автомоб.

перевозок. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2016. – 113 с.1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=91402&type=utchposob:common>. (01.08.2017).

5. Тультаев, Т. А. Маркетинг товаров и услуг : учебно-практическое пособие / Т. А. Тультаев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 318 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91071>. – Загл. с экрана. (01.08.2017).

#### **10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием;
- учебная аудитория для проведения практических занятий;
- библиотека для самостоятельной работы обучающихся;
- компьютерный класс с выходом в сеть «Интернет» для самостоятельной работы обучающихся.