

Автономная некоммерческая организация высшего образования
**«Поволжский православный институт имени Святителя Алексия,
митрополита Московского»**

Кафедра экономики и бизнес-развития

УТВЕРЖДАЮ
Ректор _____
протоиерей Димитрий Лескин
«11» _____ 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки **38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) **Экономика предприятий и организаций**

Квалификация выпускника **бакалавр**

Тольятти
2019

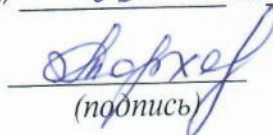
Рабочая программа разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.11.2015 № 1327 (зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2015, № 39906); учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Экономика предприятий и организаций».

Составители рабочей программы: Д.А. Державина к.э.н., доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и бизнес-развития

(протокол № 9 от «26» 06 20 19 г.)

Заведующий кафедрой


(подпись)

А.Н.Торхова

Информация об актуализации рабочей программы дисциплины:

Протокол заседания кафедры № _____ от "____" _____ 20____ г.

Протокол заседания кафедры № _____ от "____" _____ 20____ г.

Протокол заседания кафедры № _____ от "____" _____ 20____ г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель управления
образовательных программ


(подпись)

В.В. Козлякова

Зав. библиотекой


(подпись)

Т.Н. Козловская

Оглавление

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1.	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
1.4.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
2.2.	Содержание разделов дисциплины	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3.1.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
3.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	9
3.3.	Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем.....	10
3.4.	Сведения о материально-техническом обеспечении дисциплины.....	11
4.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4.1.	Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.....	11
4.2.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания компетенций.....	12
5.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Цель – получение студентами теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков в области управления качеством на предприятии, которые они смогут использовать в своей будущей работе.

Задачи:

1. Сформировать знания о подходах к управлению качеством систем и продукции в организации, о современной концепции качества.
2. Овладеть приемами и навыками оценки состояния организации с точки зрения управления качеством.
3. Изучить эволюцию методов обеспечения качества в организации, основные методы контроля и управления качеством.
4. Овладеть механизмом управления качеством в организации.
5. Приобрести практические навыки в области управления качеством.
6. Получить необходимые знания для того, чтобы иметь представление об особенностях проведения сертификации в РФ и других странах.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код	Наименование	Результаты обучения	
ПК-2	Способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	знать:	– механизм управления качеством в организации. – основы современных подходов к управлению качеством в организации.
		уметь:	– использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании); – выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии.
		владеть:	– приемами оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения управления качеством.
ПК-4	Способность на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты	знать:	– современную концепцию качества; – базовые понятия управления качеством, их сущность, взаимосвязь и взаимообусловленность; – эволюцию методов обеспечения качества в организации; – особенности проведения сертификации; – основные методы контроля и управления качеством.
		уметь:	– систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качеством, редактировать, реферировать и

			<p>рецензировать тексты профессионального содержания в сфере менеджмента;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать процессы управления качества в системе международного бизнеса. – использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и продукции; – применять практические навыки по оценке затрат на качество.
		владеть:	<ul style="list-style-type: none"> – компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности. – навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством; – методами, основными приемами исследовательской деятельности в области управления качеством. – способностью поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в области управления качеством.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина относится к факультативным дисциплинам учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Экономика предприятий и организаций».

Изучение дисциплины «Управление качеством» базируется на знаниях, полученных обучающимися при изучении таких дисциплин как «Менеджмент», «Статистика», «Микроэкономика», «Экономика и планирование на предприятии».

Понятия и усвоенные закономерности, приобретенные навыки и умения, способности, сформированные в курсе «Управление качеством» могут быть использованы для выполнения выпускной квалификационной работы и дальнейшей профессиональной деятельности.

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

Количество зачетных единиц	3				
Часов по учебному плану	72				
Виды контроля в семестрах:	Экзамены	Зачеты	Курсовые работы	Контрольные работы	
		8			

Курс	1	2	3	4	5	Итого
------	---	---	---	---	---	-------

Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Зачетных единиц по семестрам								2			2
Лекции (ч.)								4			4
Лабораторные (ч.)											
Практические (ч.)								4			4
Контактная работа студента с преподавателем (ч.)								8			8
Сам. работа (ч.)								60			60
Контроль (ч.)								4			4
Итого (ч.)								72			72

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Модуль	Количество академических часов – всего	из них			
		Лекций	Лабораторных	Практических	Самостоятельная работа
Модуль 1. Теоретические основы управления качеством	19	2		1	16
Тема 1.1. Сущность понятия качества	7,5	1		0,5	6
Тема 1.2. История управления качеством	4				4
Тема 1.3. Современная концепция менеджмента качества	7,5	1		0,5	6
Модуль 2. Механизм управления качеством	31	1		2	28
Тема 2.1. Сертификация продукции и систем качества	9,5	1		0,5	8
Тема 2.2. Основные методы контроля и управления качеством	11			1	10
Тема 2.3. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	10,5			0,5	10
Модуль 3. Сферы приложения методов управления качеством	18	1		1	16
Тема 3.1. Экономические проблемы качества	9,5	1		0,5	8
Тема 3.2. Менеджмент как средство повышения качества	8,5			0,5	8
Подготовка к зачету	4				
Итого	72	4		4	60

2.2. Содержание разделов дисциплины

Модуль 1. Теоретические основы управления качеством

Тема 1.1. Сущность понятия качества

1. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества, его влияние

- на управленческие процессы и конкретные проявления результатов.
2. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость.
 3. Сущность качества и управления им.
 4. Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта.
 5. Качество жизни.
 6. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.

Тема 1.2. История управления качеством

1. Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству.
2. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды.
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4. Сферы приложения методов управления качеством.
5. Этапы эволюции в области качества.

Тема 1.3. Современная концепция менеджмента качества

1. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
2. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
3. Основные положения концепции TQM.
4. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.

Модуль 2. Механизм управления качеством

Тема 2.1. Сертификация продукции и систем качества

1. Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины.
2. История создания стандартов качества.
3. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации.
4. Правовые основы сертификации в РФ.
5. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
6. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству, региональные и международные организации по сертификации систем качества.
7. Практика сертификации в России.
8. Документация системы менеджмента качества: методологические инструкции, нормативная документация и техническая литература.
9. Новая версия международных стандартов ИСО серия 9000: основные положения, принципиальные отличия.
10. Сертификация систем качества.

Тема 2.2. Основные методы контроля и управления качеством

1. Факторы, влияющие на качество продукции.
2. Классификация видов контроля продукции.
3. Основные методы управления качеством.
4. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты.
5. Статистические методы: основные положения, классификация И.И. Мазур и В.Д. Шапиро, В.И. Гиссина.
6. Метод Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы реализации.
7. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы

- проведения, схема.
8. ABC-метод: сфера и технология применения.
 9. Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции: статистический анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества продукции, статистический метод оценки продукции.
 10. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.

Тема 2.3. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

1. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
2. Правовые основы метрологической деятельности.
3. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.
4. Государственный метрологический надзор.
5. Калибровка и проверка средств измерений.
6. Схема российской службы калибровки.

Модуль 3. Сферы приложения методов управления качеством

Тема 3.1. Экономические проблемы качества

1. Переход понятия качества в экономическую категорию.
2. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери.
3. Определение величины затрат.
4. Отчет по затратам на качество.
5. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.

Тема 3.2. Менеджмент как средство повышения качества

1. Реинжиниринг бизнес-процессов.
2. Реструктуризация предприятий и компаний.
3. Метод «точно во время».
4. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
5. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.
6. Функционально-стоимостный анализ.
7. Управление персоналом.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

3.1.1. Основная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / А.П. Агарков. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 204 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230033>
2. Мишин, В.М. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В.М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 465 с. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117375>
3. Мазур, И.И. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 8-е изд., испр. и доп. - М. : Омега- Л, 2011. – 400 с. – 36 экз.

4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / под ред. С.Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>

3.1.2. Дополнительная литература

1. Белокопытов, В.И. Статистические методы управления качеством металлопродукции [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Белокопытов. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2011. - 108 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229253>.
2. Евстропов, Н.А. Оценка экономической эффективности и результативности работ по управлению качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Евстропов. - М. : АСМС, 2008. - 92 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135779>.
3. Ершов, А.К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. - М. : Логос, 2008. - 287 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84860>.
4. Квитко, А.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Квитко. - М. : Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2005. - 182 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90756>.
5. Николаев, М.И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс] / М.И. Николаев. - 2-е изд., испр. - М. : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 116 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429090>.
6. Николаева, Н.Г. Функционально-стоимостный анализ в управлении качеством продукции и процессов жизненного цикла [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Г. Николаева, Е.В. Приймак ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань : Издательство КНИТУ, 2013. - 204 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259100>.
7. Сероштан, М.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / М.В. Сероштан, Е.Н. Михеева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 531 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112326>.
8. Управление качеством и реинжиниринг организаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / З.С. Абутидзе, Л.Н. Александровская, В.Н. Бас и др. - : Логос, 2003. - 328 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89571>.
9. Цветкова, Л.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : курс лекций / Л.А. Цветкова, А.В. Крохта. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2011. - 202 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230496>.

3.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. The Economist. Английский журнал, издается с 1873 г. Еженедельник. 65 страниц точного анализа мировых новостей. Предназначается для руководителей, политических лидеров и финансистов, которые ценят Экономист за точность информации и объективность. - Режим доступа: <http://www.economist.com/>
2. World Economic Outlook. Сообщение о последних достижениях и проектах в мировой экономике, монетарная политика в Азии, стратегии стран, вступивших в

- рыночную экономику, и в России. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/weo1098/index.htm>
3. Проект по созданию постоянно действующего в режиме он-лайн сообщества менеджеров-профессионалов. Актуальные проблемы управления. - Режим доступа: http://www.e-executive.ru/publications/aspects/article_1439/
 4. Сайт Института экономики переходного периода. – Режим доступа: <http://www.online.ru/sp/iet/trends/>.
 5. Сайт Экономической экспертной группы Министерства финансов Российской Федерации. – Режим доступа: <http://www.eeg.ru/>.
 6. Сайт Экспертного канала «Открытая экономика». – Режим доступа: <http://www.online.ru/sp/iet/trends/>.
 7. Сайт «Национальной электронной библиотеки». – Режим доступа: <http://www.nns.ru/analytdoc/anal2.html/>.
 8. Сайт Министерства финансов РФ. – Режим доступа: <http://www.minfin.ru/>.
 9. Сайт Федерального образовательного портала – Экономика. Социология. Менеджмент. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>

3.3. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем

3.3.1. Перечень информационных технологий

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций;
- выполнение заданий лабораторного практикума с использованием персональных компьютеров, корпоративной сети института и сети Интернет;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты;
- использование электронной информационно-образовательной среды института, образовательных ресурсов по дисциплине в электронной системе управления обучением Moodle.

3.3.2. Перечень программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Лицензионное программное обеспечение	Свободно распространяемое программное обеспечение
Операционная система MS Windows	+	
Электронный офис MS Office	+	
Программный пакет для работы с электронной интерактивной доской SmartNotebook	+	
Электронная система управления обучением Moodle		+

3.3.3. Перечень информационных и справочных систем, профессиональных баз данных:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: www.biblioclub.ru
2. Консультант плюс. Справочно-правовая система - обзоры законодательства, финансовые консультации, актуальная справочная информация, статьи. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

3.4. Сведения о материально-техническом обеспечении дисциплины

Помещение для учебных занятий	Технические средства обучения, мультимедийное оборудование, лабораторное оборудование
Аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций	Учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения (электронная интерактивная доска или медиаоборудование и проекционный экран)
Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Компьютерный класс, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института и учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.
Аудитория для самостоятельной работы	Компьютерный класс, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций

Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые разделы/темы дисциплины	Формы учебной работы	Оценочные средства
ПК-2 ПК-4	Модуль 1. Теоретические основы управления качеством	Самостоятельное изучение учебной литературы по теме. Выполнение практического задания.	Опрос. Практическое задание.
ПК-2 ПК-4	Модуль 2. Механизм управления качеством	Самостоятельное изучение учебной литературы по теме.	Опрос.
ПК-2 ПК-4	Модуль 3. Сферы приложения методов управления качеством	Самостоятельное изучение учебной литературы по теме.	Опрос.
ПК-2 ПК-4	Модули 1-3	Подготовка к тестированию	Контрольный тест
ПК-2 ПК-4	Подготовка к промежуточной аттестации	Подготовка к зачету	Зачет

Текущий контроль

В учебном процессе освоения дисциплины применяется традиционная система контроля и оценивания успеваемости студентов.

Учебная деятельность студентов включает аудиторную и внеаудиторную работу.

Работа на аудиторных занятиях

На аудиторных занятиях учащиеся отвечают на вопросы, участвуют в обсуждениях, выполняют практические задания интерактивного характера.

Выполнение учебных заданий

Учебные задания выдаются студентам на занятиях и сопровождаются разъяснениями по их выполнению с указанием конечного срока сдачи выполненного задания. В течение семестра студенту следует выполнить 1 задание по модулю 1. Учебные задания выполняются учащимися самостоятельно вне рамок аудиторных занятий с опорой на выданные инструкции и учебную литературу.

Выполненное в срок учебное задание оценивается преподавателем на основании разработанных критериев с использованием традиционной системы оценивания. Для тех, кто не уложился в установленные сроки, предоставляется дополнительное время; в этом случае следует снижение отметки.

Рубежная аттестация

Для подведения итогов по результатам освоения дисциплины выполняется контрольный тест. Контрольный тест проводится в режиме онлайн-тестирования и состоит из 32 вопросов. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл, 32 вопроса=32 балла.

Оценка	Сумма баллов
Отлично	30-32 баллов
Хорошо	24-29 баллов
Удовлетворительно	17-23 баллов
Неудовлетворительно	Менее 17 баллов

По окончании освоения курса студенты сдают зачет. Результаты освоения дисциплины определяются следующими оценками: **«зачтено»**, **«не зачтено»**.

«Зачтено» – ответы на оба вопроса представляют собой точное определение данных экономических аспектов в соответствии с учебной литературой, дополнительно студент выражает свою точку зрения по отношению к тому или иному экономическому понятию или явлению, подкрепляя ответ на вопрос примерами из российской или мировой практики; теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

«Не зачтено» – студент затрудняется дать теоретическое обоснование обоих вопросов и не может привести примеры из практической деятельности; теоретическое содержание курса не освоено, необходимые компетенции и практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания компетенций

Перечень оценочных средств

1. Вопросы для текущего контроля по темам.
2. Варианты практических заданий.
3. Тестовые задания.
3. Вопросы к зачету.

Фонд оценочных средств текущего контроля

Вопросы для текущего контроля по темам

Модуль 1. Теоретические основы управления качеством

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции / услуг?
4. В чем заключается значение управления качеством на современном этапе?
5. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность, стоимость.
6. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
7. В чем различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
8. Как соотносятся принципы конкурентоспособности и качества продукции?
9. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
10. Назовите основные стадии развития философии качества.
11. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.
12. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.
13. В чем сущность опыта Управления качеством в США?
14. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
15. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?
16. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?
17. Дайте развернутое определение современной концепции менеджмента качества.
18. Опишите сущности концепции TQM.
19. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?
20. Определите место менеджера проекта в системе TQM.
21. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?
22. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?
23. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?
24. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.

Модуль 2. Механизм управления качеством

1. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?
1. Какие виды сертификатов вы знаете?
2. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.
3. Назовите основные элементы качества по ИСО.
4. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.
5. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?
6. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?
7. Каков порядок проведения сертификации продукции?
9. В чем заключается суть метода СФК?
10. Перечислите основные этапы структурирования функции качества.
11. Что представляет собой FMEA-анализ?
12. Перечислите объекты FMEA-анализа,
13. Перечислите основные этапы проведения FMEA-анализа.
14. В чем заключается назначение контрольных листов?
15. Какие компоненты описывает диаграмма Ишикавы?
16. Что позволяют выявить диаграммы разброса?
17. Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества?
18. Перечислите основные виды контрольных карт.
19. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня

качества продукции/услуг?

20. Опишите функции государственной метрологической службы в РФ.
21. Рассмотрите составляющие метрологического контроля.
22. Цели и функции государственного метрологического надзора.
23. Дайте определение калибровки средств измерений.
24. Значение обучения и повышения квалификации в обеспечении запланированной эффективности системы менеджмента качества.

Модуль 3. Сферы приложения методов управления качеством

1. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.
2. Каков диапазон «пен» качества?
3. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?
4. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
5. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
6. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM?
7. Применимы ли в российской практике методы «точно вовремя».
8. Приведенные методы могут использоваться одновременно или необходимо выбор из альтернатив?
9. В чем различие понятий «бизнес-операция» и «бизнес-процесс»? Какое понятие шире?
10. Бизнес-процессы включают управленческие процессы принятия решений?
11. Как соотносятся методы управления знаниями и информационные технологии?

Критерии оценки ответа на вопросы по темам для текущего контроля:

«Отлично» – ответ на вопрос представляет собой точное определение данного экономического аспекта в соответствии с учебной литературой, дополнительно студент выражает свою точку зрения по отношению к тому или иному экономическому понятию или явлению, подкрепляя ответ на вопрос примерами из российской или мировой практики.

«Хорошо» – ответ на вопрос представляет собой точное определение данного экономического аспекта в соответствии с учебной литературой, дополнительно студент выражает свою точку зрения по отношению к тому или иному экономическому понятию или явлению, но затрудняется привести примеры из практической деятельности.

«Удовлетворительно» - ответ на вопрос представляет собой точное определение данного экономического аспекта в соответствии с учебной литературой без высказывания собственной точки зрения.

«Неудовлетворительно» - студент затрудняется дать теоретическое обоснование заданного вопроса и не может привести примеры из практической деятельности.

Варианты практических заданий

Модуль 1. Теоретические основы управления качеством

Задание 1. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих:

- а) одежду;
- б) прохладительные напитки;
- в) деревообрабатывающие станки;
- г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать? (на примере конкретной организации)

Задание 2. Для чего лицам и организациям, ответственным за обеспечение качества,

нужно обладание достаточными полномочиями? Внесите необходимые, на Ваш взгляд, уточнения:

- иметь право участвовать в решении проблем качества;
- формулировать проблемы качества;
- проверять исполнение решений;
- запрещать поставку или установку оборудования, конструкций и материалов, не удовлетворяющих установленным требованиям *(на примере конкретной организации)*.

Критерии оценки практических заданий

«Отлично» – практическое задание выполнено в полном объеме, ответы на вопросы структурированы, для выбранных организаций предложены варианты решения вопросов и возможные положительные последствия в деятельности организаций.

«Хорошо» – практическое задание выполнено в полном объеме, ответы на вопросы структурированы, для выбранных организаций предложены варианты решения вопросов, но студент затрудняется спрогнозировать возможные последствия в деятельности организаций.

«Удовлетворительно» - практическое задание выполнено в неполном объеме, ответы на вопросы структурированы, но студент затрудняется предложить варианты решения вопросов для выбранных организаций.

«Неудовлетворительно» - практическое задание выполнено в неполном объеме, ответы на вопросы хаотичны.

Тестовые задания

1. Представление о качестве основано на:

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства.

2. Ценность продукции для производителя – это:

- а) максимально возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции.

3. Ценность продукции для потребителя – это:

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества.

4. Управление качеством:

- а) включает в себя менеджмент качества;
- б) то же, что менеджмент качества;
- в) является частью менеджмента.

5. Планирование качества – это:

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

7. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

- а) шесть фаз; б) пять фаз; в) четыре фазы.

8. Звезда качества не включает:

- а) систему мотивации; б) систему взаимоотношений с поставщиками;
- в) систему взаимоотношений с инвесторами.

9. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- а) система обеспечения качества продукции;

- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

10. Роль руководства компании в TQM:

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
- б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

11. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании;
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

12. Менеджмент качества связан:

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компании;
- в) с внешними поставщиками компании.

13. Какая из функций не является функцией менеджмента качества:

- а) надзор за полнотой контроля качества;
- б) участие в проведении приемочного контроля;
- в) обучение персонала в области качества.

14. Какой из нижеприведенных тезисов не верен? Внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечения и обучение всего персонала;
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании.

15. Сертификация – это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

16. Система сертификации действует на:

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

17. Аккредитация – это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию.

18. Сертификация всегда носит:

- а) добровольный характер по всем видам продукции;
- б) обязательный характер по всем видам продукции;
- в) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации;

19. Национальными органами по сертификации являются:

- а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;
- б) Госстандарт РФ; в) испытательные лаборатории по видам продукции.

20. Организационная система сертификации включает (скорректируйте при необходимости):

- а) аккредитирующие органы;
- б) управляющие органы;
- в) сертифицирующие организации;

21. Сертификация включает следующие этапы (скорректируйте при необходимости):

- а) планирование;
- б) подготовку;
- в) собственно сертификацию;
- г) заключительные операции.

22. Что является объектом сертификационной деятельности?

- а) проектная продукция;
- б). (дополните).

23. Домик качества – это:

- а) таблица специального вида, являющаяся инструментом структурирования функции качества;
- б) лаборатория по проверке качества продукции на предприятии;
- в) эталонное подразделение предприятия с точки зрения эффективности управления качеством.

24. Рейтинг потребительских требований – это:

- а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
- б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;
- в) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.

25. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

- а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов;
- б) экономических показателей, в т.ч. затрат, связанных с низким качеством;
- в) только для существующих продуктов и процессов.

27. Затраты на качество – это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

28. Затраты на несоответствие – это:

- а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
- б) затраты на исправление дефектов;
- в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

29. Бизнес-процесс – это:

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

30. Реинжиниринг бизнес-процессов – это:

- а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов;
- б) изменение сфер и направлений деятельности (бизнеса) предприятия;
- с) метод перестройки технологии производственной деятельности.

31. Метод – «точно во время» – это:

- а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;
- б) метод своевременной разработки планов реструктуризации;
- в) метод выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

32. Методы управления знаниями – это:

- а) методы обучения персонала предприятия;
- б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами;
- в) распространение информации о предприятии.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий

Оценка	Сумма баллов
Отлично	30-32 баллов
Хорошо	25-29 баллов
Удовлетворительно	19-24 баллов

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества.
2. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость.
3. Понятия качества проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта.
4. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.
5. Классификация показателей качества.
6. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции.
7. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.
8. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.
9. Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.
10. Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству.
11. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды.
12. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
13. Этапы эволюции в области качества.
14. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
15. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
16. Основные положения концепции TQM.
17. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM.
18. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.
19. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.
20. Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижении.
21. Логистические основы управления качеством.
22. Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины.
23. История создания стандартов качества.
24. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации.
25. Правовые основы сертификации в РФ.
26. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
27. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству.
28. Региональные и международные организации по сертификации систем качества.
29. Практика сертификации в России.
30. Документация системы менеджмента качества: методологические инструкции, нормативная документация и техническая литература.
31. Новая версия международных стандартов ИСО серия 9000: основные положения, принципиальные отличия.
32. Сертификация систем качества.
33. Структура Регистра систем качества.
34. Аудит систем качества: управление и проведение.

35. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента.
36. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.
37. Факторы, влияющие на качество продукции.
38. Классификация видов контроля продукции.
39. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты.
40. Статистические методы: основные положения, классификация И.И. Мазур и В.Д. Шапиро, В.И. Гиссина.
41. ABC - метод: сфера и технология применения.
42. Виды статистических методов управления качеством продукции: статистический анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества продукции, статистический метод оценки продукции.
43. Этапы и способы применения статистических методов управления качеством продукции.
44. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.
45. Правовые основы метрологической деятельности.
46. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.
47. Государственный метрологический надзор.
48. Схема российской службы калибровки.
49. Переход понятия качества в экономическую категорию.
50. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери.
51. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество.
52. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.
53. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом.
54. Затраты при низком качестве продукции.
55. Реинжиниринг бизнес-процессов как фактор повышения качества.
56. Реструктуризация предприятий и компаний.
57. Метод «точно во время».
58. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
59. Функционально-стоимостный анализ – элемент повышения качества.
60. Система управления мотивацией персоналом как фактор повышения качества управления в организации.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Модуль 1. Теоретические основы управления качеством

Тема 1.1. Сущность понятия качества

1. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов.
2. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость.
3. Сущность качества и управления им.
4. Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта.

5. Качество жизни.
6. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.

Тема 1.2. История управления качеством

1. Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству.
2. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды.
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4. Сферы приложения методов управления качеством.
5. Этапы эволюции в области качества.

Тема 1.3. Современная концепция менеджмента качества

1. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
2. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
3. Основные положения концепции TQM.
4. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.

При освоении материала модуля необходимо:

- изучить учебный материал по литературе, указанной в библиографическом списке;
- уметь ответить на вопросы для текущей аттестации, размещенные в фонде оценочных средств.
- выполнить практическое задание, вариант которого приведен в фонде оценочных средств.

При изучении материала **модуля** необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях: качество, философия качества, конкурентоспособность, ценность, стоимость, TQM, системы менеджмента качества.

Модуль 2. Механизм управления качеством

Тема 2.1. Сертификация продукции и систем качества

1. Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины.
2. История создания стандартов качества.
3. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации.
4. Правовые основы сертификации в РФ.
5. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
6. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству, региональные и международные организации по сертификации систем качества.
7. Практика сертификации в России.
8. Документация системы менеджмента качества: методологические инструкции, нормативная документация и техническая литература.
9. Новая версия международных стандартов ИСО серия 9000: основные положения, принципиальные отличия.
10. Сертификация систем качества.

Тема 2.2. Основные методы контроля и управления качеством

1. Факторы, влияющие на качество продукции.
2. Классификация видов контроля продукции.
3. Основные методы управления качеством.
4. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты.
5. Статистические методы: основные положения, классификация И.И. Мазур и В.Д.

Шапиро, В.И. Гиссина.

6. Метод Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы реализации.
7. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы проведения, схема.
8. ABC-метод: сфера и технология применения.
9. Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции: статистический анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества продукции, статистический метод оценки продукции.
10. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.

Тема 2.3. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

1. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
2. Правовые основы метрологической деятельности.
3. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.
4. Государственный метрологический надзор.
5. Калибровка и проверка средств измерений.
6. Схема российской службы калибровки.

При освоении материала модуля необходимо:

- изучить учебный материал по литературе, указанной в библиографическом списке;
- уметь ответить на вопросы для текущей аттестации, размещенные в фонде оценочных средств.

При изучении материала **модуля** необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях: диаграмма Ишикавы, анализ Парето, функция качества, квалиметрия, калибровка, дифференциальные методы, комплексные методы, принцип весомости, иерархическая структура качества.

Модуль 3. Сферы приложения методов управления качеством

Тема 3.1. Экономические проблемы качества

1. Переход понятия качества в экономическую категорию.
2. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери.
3. Определение величины затрат.
4. Отчет по затратам на качество.
5. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.

Тема 3.2. Менеджмент как средство повышения качества

1. Реинжиниринг бизнес-процессов.
2. Реструктуризация предприятий и компаний.
3. Метод «точно во время».
4. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
5. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.
6. Функционально-стоимостный анализ.
7. Управление персоналом.

При освоении материала модуля необходимо:

- изучить учебный материал по литературе, указанной в библиографическом списке;
- уметь ответить на вопросы для текущей аттестации, размещенные в фонде оценочных средств.

При изучении материала модуля необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях: функция Тагути, цикл Деминга, реинжиниринг бизнес-процессов,

функционально-стоимостной анализ, управление персоналом.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организуется в форме самостоятельного изучения учебной литературы.

Для самостоятельного изучения программного материала студенты обеспечиваются доступом к рекомендуемой учебно-методической литературе, снабжаются методическими рекомендациями по их изучению и вопросами для самопроверки усвоенного. С целью мониторинга самостоятельной учебной деятельности вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение, включаются в состав вопросов к экзамену и другие формы текущего контроля.

Самостоятельное выполнение заданий направлено на формирование и закрепление практических умений и требует обращения к учебной, справочной и методической литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется по результатам устных выступлений студентов на семинарских занятиях.

Организация самостоятельной работы студентов по овладению умениями и практическими навыками в курсе опирается на методические рекомендации по выполнению индивидуальных и групповых учебных заданий.

Темы для самостоятельного изучения

Тема 1.2. История управления качеством

Вопросы для самоконтроля по темам, вынесенным на самостоятельное изучение:

Модуль 1. Теоретические основы управления качеством

Тема 2.1. Сущность понятия качества

1. Классификация показателей качества.
2. Конкурентоспособность и качество.
3. Направления Европейской политики исследований в области качества жизни.

Тема 2.2. История управления качеством

1. Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству.
2. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды.
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4. Сферы приложения методов управления качеством.
5. Этапы эволюции в области качества.

Тема 2.3. Современная концепция менеджмента качества

1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве.
2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта.
3. Теоретико-логистические основы качества в производстве.
4. Теоретико-логистические основы качества товародвижения.
5. Логистические основы управления качеством.

Модуль 2. Механизм управления качеством

Тема 2.1. Сертификация продукции и систем качества

1. Сущность и содержание сертификации
2. Правовые основы сертификации в РФ.
3. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
4. Практика сертификации за рубежом.
5. Документация системы менеджмента качества

6. Структура Регистра систем качества.
7. Аудит систем качества: управление и проведение.

Тема 2.2. Основные методы контроля и управления качеством

1. Классификация видов контроля продукции.
2. Статистические методы контроля качества.
3. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ).
4. ABC-метод: сфера и технология применения.
5. Инструменты управления качеством.

Тема 2.3. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

1. Квалиметрия - области практического применения.
2. Правовые основы метрологической деятельности.
3. Государственная метрологическая служба в РФ.
4. Государственный метрологический надзор.
5. Калибровка и проверка средств измерений. Российская служба калибровки.

Модуль 3. Сферы приложения методов управления качеством

Тема 3.1. Экономические проблемы качества

1. Затраты на качество.
2. Определение величины затрат.
3. Отчет по затратам на качество.
4. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.

Тема 3.2. Менеджмент как средство повышения качества

1. Роль процесса управления качеством в реинжиниринг бизнес-процессов.
2. Реструктуризация предприятий и компаний и управление качеством.
3. Метод «точно во время».
4. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
5. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.