

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФАНОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 13.08.2025 16:07:03

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0b74ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента
Кафедра Прикладного менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДЭ.06.02 Управление качеством

Основная профессиональная образовательная программа 38.03.02 Менеджмент программа Проектное управление и бизнес-администрирование

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Внутрифирменное бюджетирование

Последующие дисциплины по связям компетенций: Инновационный менеджмент, Управление рисками, Интеллектуальное право

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен управлять операционной и стратегической деятельностью организации в том числе осуществлять их регламентацию

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	методы и инструменты управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами на основе международных и отечественных стандартов	организовывать процесс управления деятельностью организации, координировать процесс реализации проекта, анализировать и моделировать поэтапное достижение целей проекта, в том числе его стратегическое развитие	навыками управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами с учетом факторов внутренней и внешней среды

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	72.15/2
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	17.85/0.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной	

программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	18	18			10	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК -1.3
2.	Углубленное изучение управления качеством	18	18			7.85	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК -1.3
	Контроль	18					
	Итого	36	36	0.15		17.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	лекция	Качество - как основа успеха производства в условиях рыночной экономики.
		лекция	Концепция Всеобщего управления качеством
		лекция	
2.	Углубленное изучение управления качеством	лекция	Система управления качеством на разных этапах подготовки и освоения новой продукции
		лекция	Стандартизация: ее направления, объекты, содержание
		лекция	Сертификация продукции, ее содержание и направления
		лекция	Интеллектуальная собственность в управлении качеством, ее виды
		лекция	Нормативное сопровождение управления качеством
		лекция	Аудит качества и премии качества
		лекция	
		лекция	

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	практическое занятие	Понятия «качество» и «качество продукции». Система управления качеством.
		практическое занятие	Определение понятий связанных с качеством высшего образования
2.	Углубленное изучение управления качеством	практическое занятие	Отечественные системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП, КС УКП и ЭЙР. Их преимущества и недостатки.
		практическое занятие	Реализация принципов качества в стандартах ИСО серии 9000
		практическое занятие	Выделение затрат на качество из общих затрат предприятия
		практическое занятие	Семь инструментов управления и процесс развертывания функции качества
		практическое занятие	Процедуры внедрения принципов качества на предприятии
		практическое занятие	Построение матрицы «Дом качества» и построение дерева решения (повышение качества жизни)
		практическое занятие	Разработка плана мероприятий для подготовки к сертификации СМК и проведение внутреннего аудита СМК.
		практическое занятие	
		практическое занятие	

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Углубленное изучение управления качеством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации

		- тестирование
--	--	----------------

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ Углуб. управл.

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. 1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560213>

Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559711>

Дополнительная литература

1.

Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560855>

Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559619>

Литература для самостоятельного изучения

1. 1. Абакумова, О.Г. Управление производительностью и качеством: Конспект лекций / О.Г. Абакумова. - М.: А-Приор, 2011. - 128 с.
2. Аристов, О.В. Управление производительностью и качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.- 216 с.
3. Басовский, Л.Е. Управление производительностью и качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
4. Баумгартен, Л.В. Управление производительностью и качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. - М.: ИЦ Академия, 2010. - 304 с.
5. Беляев, С.Ю. Управление производительностью и качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства

экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен управлять операционной и стратегической деятельностью организации в том числе осуществлять их регламентацию

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	методы и инструменты управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами на основе международных и отечественных стандартов	организовывать процесс управления деятельностью организации, координировать процесс реализации проекта, анализировать и моделировать поэтапное достижение целей проекта, в том числе его стратегическое развитие	навыками управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами с учетом факторов внутренней и внешней среды
Пороговый	методы и управления операционной и стратегической деятельностью организации	организовывать процесс управления деятельностью организации	навыками управления операционной и стратегической деятельностью организации
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы и инструменты управления операционной и стратегической деятельностью	организовывать процесс управления деятельностью организации, координировать процесс	навыками управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами с учетом

	организации	реализации проекта, анализировать и моделировать поэтапное достижение целей проекта	различных факторов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы и инструменты управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами на основе международных и отечественных стандартов	организовывать процесс управления деятельностью организации, координировать процесс реализации проекта, анализировать и моделировать поэтапное достижение целей проекта, в том числе его стратегическое развитие	навыками управления операционной и стратегической деятельностью организации, проектами с учетом факторов внутренней и внешней среды

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Место управления качеством в учебном процессе.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Устный/письменный опрос Тестирование	зачет
2.	Углубленное изучение управления качеством	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Устный/письменный опрос Тестирование	зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Место управления качеством в учебном процессе.	1. Основные понятия управления качеством 2. Категории управления качеством. 3. Конкурентоспособность и качество. 4. Понятие качества 5. Измерение уровня качества. 6. Отечественный опыт управления качеством. 7. Концепция Всеобщего управления качеством (Total Quality Management) - TQM. 8. Элементы стратегии TQM. 9. Акцент на потребителя и процесс. 10. Инструменты управления качеством 11. Процесс Развертывания Функции Качества (QFD). 12. Ключевые элементы Развертывания Функции Качества 13. Инструменты Развертывания Функции Качества. 14. Обеспечение уровня качества и системы управления качеством. 15. Система управления качеством как совокупность управляющих

	органов и объектов управления. 16. Стандарты ИСО (Международной организации стандартов) серии 9000, как обобщение мирового опыта по управлению качеством. 17. «Цикл жизни изделия» 18. «петля (спираль) качества». 19. Основные этапы «цикла жизни» 20. Задачи обеспечения качества на каждом из них. 21. Система управления качеством как результат технических мероприятий 22. Система управления качеством как результат организационных мероприятий, 23. Система управления качеством как результат экономических мероприятий 24. Система управления качеством как результат воспитательно-мотивационных мероприятий. 25. Система управления качеством на разных этапах подготовки и освоения новой продукции. 26. Маркетинговые исследования и определение конкурентоспособного уровня продукции: достижения науки, техники 27. Технологии и формирование «перспективного технического уровня» продукции 28. Система измерителей качества сложной продукции 29. Методы определения показателей качества. 30. Комплексные и интервальные показатели качества: «эффект и суммарные затраты на создание и эксплуатацию продукции»
Углубленное изучение управления качеством	1. Сертификация продукции, ее содержание и направления. 2. Методы сертификации: выбор методов, системы сертификации. 3. Сертификация системы управления качеством. 4. Европейская сеть по сертификации систем качества. 5. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. 6. Зарубежный опыт защиты прав потребителей. 7. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» 8. Закон Российской Федерации «О стандартизации». 9. Интеллектуальная собственность в управлении качеством, ее виды. 10. Объекты промышленной собственности. 11. Патентная чистота как нормативно-правовое условие обеспечения конкурентоспособности продукции. 12. Технический контроль в системе управления качеством. 13. Функции службы ОТК и ее задачи, структурные подразделения службы. 14. Виды и методы технического контроля, классификация элементов системы контроля. 15. Статистические методы контроля и контрольные карты. 16. Трудоемкость контроля и ее связь с технологической устойчивостью производства. 17. Сравнительные методы оценки уровня качества сложной продукции и «карта технического уровня». 18. Выбор уровня качества 19. И его обеспечение на стадии проектирования: моделирование продукции, экспериментальная доводка конструкции опытных образцов и испытания. 20. Технологическая подготовка производства

	21. Выбор технологических процессов. 22. Обеспечение стабильной технологии 23. Обеспечение технологической оснастки. 24. Выпуск пробно-технологической серии продукции. 25. Стандартизация: ее направления, объекты, содержание. 26. Нормативно-техническая документация, содержащая требования к качеству продукции. 27. Система стандартизации РФ и фонд стандартов; государственная система стандартизации. 28. Нормативные документы по стандартизации по категориям (ГОСТы РФ, ОСТы, ТУ, СТП...). 29. Методы определения показателей качества. 30. Комплексные и интервальные показатели качества: «эффект и суммарные затраты на создание и эксплуатацию продукции».
--	---

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Место управления качеством в учебном процессе.	1. Подходы зарубежных исследователей к трактовке категории «качество» 2. Японская школа. 3. Американская школа. 4. Русская школа. 5. Отечественный опыт управления качеством продукции.
Углубленное изучение управления качеством	6. Диаграмма «скелет рыбы». 7. Контрольный листок. 8. Блок-схема процесса. 9. Линейный график. 10. График протекания процесса. 11. Отечественные системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП, КС УКП и ЭЙР. 12. Гистограмма плотности распределения. 13. Диаграмма Парето. 14. Анализ характера и последствий отказа. 15. Диаграмма разброса. 16. Контрольная карта. 17. Анализ силового поля. 18. Кружки Контроля Качества. 19. Диаграмма сродства. 20. Диаграмма связей. 21. Древовидная диаграмма. 22. Матричная диаграмма. 23. Стрелочная диаграмма. 24. Диаграмма процесса осуществления программы (PDPC). 25. Матрица приоритетов (анализ матричных данных). 26. Развертывание функции качества. 27. «Дом качества». 28. Последовательность шагов при развертывании функции качества.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылка на ЭИОС с тестами)

Разработчиком первой причинно-следственной диаграммы является:

- а) Синго
- б) Джуран
- *в) Исикава
- в) Антонов

2. Что необходимо ограничить при выстраивании процессов на разных уровнях управления?

- а) ценность
- *б) издержки
- в) удовлетворённость потребителя
- г) управляющее воздействие

3. Процесс постепенной относительной потери качества продукции при сравнении с конкурирующей, при сохранении абсолютного значения показателей её качества называется:

- а) устарение
- б) физический износ
- *в) моральный износ
- г) амортизация

4. Что такое неценовая конкуренция?

- а) Повышение жизненного цикла продукта
- б) Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
- *в) Рыночный подход, при котором стоимость продукции минимизируется, а другие рыночные факторы максимизируются
- г). Конкуренция качества

5. Что не относится к видам бенчмаркетинга?

- а) внутренний
- *б) экспертный
- в) стратегический
- г) конкурентный

6. Трудоемкость-это показатель качества:

а) экономический

*б) производственно-технологический

в) механический

г) эргономический

7. Какая структура является разновидностью сетей, используемых в информационной логистике?

а) Дуговая

б) Посредническая

в) Прямая

*г) Кольцевая

8. Что не является объектом качества?

а) процесс

б) продукция

в) организация

*г) цели

9. Нарушение исправного состояния изделия при сохранении работоспособности это:

а) отказ

*б) повреждение

в) унификация

г) брак

10. Организация разработки продукции на основе учета требований потребителей это:

а) контроль качества

б) мониторинг качества

*в) инжиниринг качества

г) сохранение качества

11. Лицензия это:

*а) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю

б) Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики

различных видов деятельности

в) Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции

г) Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний

12. Процесс определения стоимостных значений выполняемых в рамках корпоративной программы работ это:

а) реинжиниринг

б) реструктуризация

*в) бюджетирование

г) мониторинг

13. Замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации это:

а) круг качества

*б) петля качества

в) гистограмма

г) контрольная карта

14. Свойство изделия сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих его способность выполнять требуемые функции это:

а) показатель назначения

*б) показатель надёжности

в) показатель стандартизации

г) показатель пригодности

15. К видам складов не относится:

*а) производственные склады

б) склад хранения

в) специальные склады

г) оборотный склад

16. Инструмент статистического контроля качества, в котором графически изображаются взаимосвязи следствия и его возможных причин это:

а) Диаграмма Парето

б) Гистограмма

в) Линейный график

*г) Диаграмма «скелет-рыба»

17. К этапам петли качества относятся:

*а) 13, от маркетинга до утилизации после срока службы

б) 9, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя

в) 6, от качества входящих материалов до реализации продукции

г) основных 4, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

18. При проведении изменений необходимо доказать людям, что привычные им методы работы уже не пригодны для решения новых задач. Это правило:

а) «счастливой семёрки»

б) «подъёма по лестнице»

*в) «предварительного прогрева»

г) «сбора урожая»

19. Результат совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы/выходы:

а) требования

б) характеристика

в) качество

*г) продукция

20. Разновидностью диаграммы разброса не является:

а) криволинейная зависимость

б) слабая положительная зависимость

*в) цикличная зависимость

г) никакой связи

21. Какой подготовительный период требует система JIT:

а) 3-6 месяцев

б) 1-2 года

в) 3-4 года

*г) 5-7 лет

22. Предотвращение ухудшения качества объекта вследствие несоответствия его характеристик установленным требованиям:

а) инспекция качества

*б) контроль качества

в) мониторинг качества

г) аудит качества

23. Тип логистических информационных цепей, в котором каждый участок связан с другими:

*а) U образная структура

б) кольцевая структура

в) дуговая структура

г) посредническая структура

24. Элемент рыночного механизма, реализующийся в форме взаимодействия рыночных субъектов и борьбы между ними за наиболее выгодные условия приложения капитала:

а) торговля

б) соперничество

в) реинжиниринг

*г) конкуренция

25. В качестве национального органа по сертификации в Российской Федерации определен:

а) Санэпидем надзор

*б) Госстандарт России

в) Росгосстрах

г) Государственная Дума

26. Инструмент статистического контроля качества, предполагающий организованное и целенаправленное генерирование возможных идей, в результате творческого мышления группы людей:

а) анализ характера и последствий отказа

- б) диаграмма разброса
- в) развертывание функций качества
- *г) «мозговой штурм»

27. Документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям называется:

- *а) сертификация
- б) лицензирование
- в) аккредитация
- г) стандартизация

28. Первым исследователем категорий качества принято считать:

- а) Архимеда
- *б) Аристотеля
- в) Сократа
- г) Конфуция

29. Деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция:

- *а) Стандартизация
- б) Сертификация
- в) Калибровка
- г) Бенчмаркинг

30. К типам CANBAN карт относятся:

- *а) Р (пи) карта
- б) В (би) карта
- в) D (ди) карта
- *г) С (си) карта

31. Потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными это:

- а) характеристика
- б) качество

*в) требования

г) критерии аудита

32. Разработчиком концепции «ноль дефектов» является:

*а) Кросби

б) Синго

в) Львов

г) Гличев

33. Готовность предприятия выполнять вносимые клиентом изменения в ранее оформленный заказ это:

а) готовность к поставке

*б) гибкость

в) информационная готовность

г) качество поставок

34. Не является категорией затрат, предложенных в подходе Джурана-Фейгенбаума:

а) затраты на контроль

б) внутренние потери

в) внешние потери

*г) затраты на анализ

35. Процесс сортировки данных согласно некоторым критериям или переменным, результаты которого часто изображаются в виде диаграмм и графиков:

а) контрольные листки

б) контрольные карты

*в) стратификация

г) анализ Парето

36. Не входит в «пятерку нулей», на которых базируется японская система планирования производства и увеличения производительности:

а) отсутствие бумаги

б) отсутствие запасов

*в) отсутствие расходов

г) отсутствие дефектов

37. Понимание качества, в котором свойства или качества любого предмета рассматриваются с точки зрения соответствия или подобия основным стихиям:

а) абстрактное

*б) субстратное

в) предметное

г) объектное

38. Не является целью применения системы ЛТ в компании:

*а) максимизация прибыли организации

б) минимизация площадей необходимых для организации производства

в) минимизация стоимости брака

г) постоянное улучшение качества процесса

39. Дополнительные затраты производителя на исправление несоответствий переданного потребителю продукта, по сравнению с тем что было обещано:

а) издержки на внутренний брак

б) затраты на инспекцию

в) затраты на превентивные действия

*г) затраты на внешний брак

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи
Место управления качеством в учебном процессе	Необходимо дать и раскрыть определение «качество продукта» в следующих направлениях деятельности: высшее образование; здравоохранение; страховой бизнес; ритуальные услуги; банковское обслуживание физических лиц; гостиничный бизнес; общественный транспорт; благоустройство города; церковь; охрана правопорядка.
Углубленное изучение управления качеством	Формулирование факторов, определяющих качество жизни в стране.

	<i>Цель задания</i> - практическое использование методов контроля качества. <i>Технология работы:</i> представление задания, в т.ч. темы дисциплины; разбивка учебной группы на несколько подгрупп по 1-2 (3) человека; выделение факторов (не менее 15), имеющих влияние на качество жизни точки зрения: рядового человека; руководителя среднего или крупного предприятия; руководителя городской администрации; президента страны; оформление работы в виде причинно-следственной диаграммы с детализацией до причин второго порядка (не менее 3 на каждую причину первого порядка); ранжирование перечисленных факторов по весомости по 10 бальной шкале (1 – невесомый, 10 – очень весомый); выбор наиболее весомого фактора (по мнению участника); формулировка нескольких вариантов исключения (или снижения влияния) наиболее весомого фактора; оформление работы в виде дерева решений; проставление вероятности реализации каждого варианта и выбор, наиболее приемлемого; разработка проекта плана корректирующих мероприятий по улучшению качества жизни с точки зрения: одного человека; руководителя среднего или крупного предприятия; руководителя городской администрации; президента страны; оформление работы в виде сетевого графика.
--	--

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Место управления качеством в учебном процессе.	1. Эволюционное развитие теории управления качеством. 2. Этапы осознания категории «качество». Категории качества. 3. Философские взгляды на качество. 4. Классификация типов качества. 5. Основные факторы, определяющие уровень осознания и понимания сущности категории «качество». 6. Подходы зарубежных исследователей к трактовке категории «качество» 7. Японская школа. 8. Американская школа. 9. Русская школа. 10. Отечественный опыт управления качеством продукции.
Углубленное изучение управления качеством	11. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности предприятия. 12. Понятия «качество» и «качество продукции». 13. Система управления качеством. 14. Базовые принципы управления качеством. 15. Бенчмаркинг. 16. Диаграмма «скелет рыбы». 17. Контрольный листок. 18. Блок-схема процесса. 19. Линейный график. 20. График протекания процесса. 21. Отечественные системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП, КС УКП и ЭЙР. 22. Гистограмма плотности распределения. 23. Диаграмма Парето. 24. Анализ характера и последствий отказа. 25. Диаграмма разброса. 26. Контрольная карта. 27. Анализ силового поля. 28. Кружки Контроля Качества. 29. Диаграмма сродства. 30. Диаграмма связей. 31. Древовидная диаграмма. 32. Матричная диаграмма. 33. Стрелочная диаграмма. 34. Диаграмма процесса осуществления программы (PDPC). 35. Матрица приоритетов (анализ матричных данных). 36. Развертывание функции качества. 37. «Дом качества». 38. Последовательность шагов при развертывании функции качества. 39. Стандарты ИСО серии 9000. 40. Цели и задачи международных стандартов ИСО серии 9000. 41. Структура базовых стандартов ИСО серии 9000. 42. Экономические категории качества. 43. Затраты на качество и их классификация. 44. Практическое использование оценок затрат на качество 45. Типы аудиторских проверок.

	46. Понятие «аудит». Цели проведения аудита. 47. Органы по сертификации систем управления качеством. 48. Подготовка к внешнему аудиту на соответствие стандартам ИСО серии 9000. 49. Премии качества. 50. Критерии оценки предприятия и его системы управления качеством. Процедура выполнения оценки соответствия требованиям.
--	--

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК-1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне