

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ДонГТУ»)

Факультет экономики, управления и лингвистического сопровождения
Кафедра менеджмента



УТВЕРЖДАЮ
И.о. проректора по учебной работе
Д.В. Мулов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством
(наименование дисциплины)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления/специальности)

Менеджмент организаций,
(профиль подготовки)

Логистика

Квалификация бакалавр
(бакалавр/специалист)

Форма обучения очная, очно-заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Алчевск, 2024

1 Цели и задачи изучения дисциплины

Цели дисциплины. Целью изучения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов современных фундаментальных знаний и практических навыков в области организации управления качеством в коммерческих и не коммерческих организациях, с целью обеспечения достойного качества жизни граждан страны на основании постоянно действующей системы качества, которая отвечает требованиям российского и международного законодательства, стандартов ИСО серии 9000, EN 45000, стандартов Российской Федерации.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование теоретических знаний об основных понятиях, структурообразующих элементах процесса управления качеством;
- ознакомление с различными подходами к определению и внедрения систем качества в соответствии требованиями действующего законодательства и рекомендациями международных и российских стандартов;
- обоснование использования современной практики отношений поставщика и заказчика в области качества;
- ознакомление с отечественным и зарубежным практическим опытом управления качеством;
- формирование практических навыков в области организации работы по обеспечению качества продукции (работ, услуг);
- изучение практических рекомендации по обеспечению эффективного функционирования систем качества и их совершенствованию;
- раскрытие основного содержания нормативно-правовых и нормативно-технических актов, которые действуют в сфере управления качеством;
- овладение практическими навыками профессиональной работы в научно-исследовательской сфере.

Дисциплина направлена на формирование универсальной компетенции (УК-10) выпускника.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Логико-структурный анализ дисциплины – курс входит в БЛОК 1 «Дисциплины (модули)», элективные дисциплины (модули) по направлению 38.03.02 Менеджмент» (профили «Менеджмент организаций», «Логистика»).

Дисциплина реализуется кафедрой менеджмента.

Основывается на базе дисциплин: «Основы предпринимательства», «Экономика предприятия», «Операционный менеджмент».

Является основой для изучения следующих дисциплин: «Управление конкурентоспособностью организации», «Инвестиционный менеджмент», «Стратегический менеджмент» и служит основой для прохождения практики и написания выпускной квалификационной работы бакалавра. Является основой для дальнейшего освоения компетенций, связанных со сферами и областями профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО;

Изучение дисциплины «Управление качеством» позволяет обучаемым подготовиться к будущей профессиональной деятельности, овладеть практическими и теоретическими знаниями, необходимыми как при прохождении всех видов практики, так и при дальнейшей самостоятельной работе по профилю.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 ак.ч. Программой дисциплины предусмотрены:

- при очной форме обучения – лекционные (36 ак.ч.), практические (18 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (54 ак.ч.);

- при очно-заочной форме обучения – лекционные (12 ак.ч.), практические (12 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (84 ак.ч.);

Дисциплина изучается:

- при очной форме обучения – на 4 курсе в 7 семестре;

- при очно-заочной форме обучения – на 5 курсе в 10 семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3 Перечень результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, обязательные к освоению

Содержание компетенции	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-10	И-10.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. И-10.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей. И-10.3. Использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.

4 Объём и виды занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 ак.ч.

Самостоятельная работа студента (СРС) включает проработку материалов лекций, подготовку к практическим занятиям, текущему контролю, выполнение индивидуального задания, самостоятельное изучение материала и подготовку к зачету.

При организации внеаудиторной самостоятельной работы по данной дисциплине используются формы и распределение бюджета времени на СРС для очной формы обучения в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 – Распределение бюджета времени на СРС

Вид учебной работы	Всего ак.ч.	Ак.ч. по семестрам
		7
Аудиторная работа, в том числе:	54	54
Лекции (Л)	36	36
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
Курсовая работа/курсовой проект	–	–
Самостоятельная работа студентов (СРС), в том числе:	54	54
Подготовка к лекциям	8	8
Подготовка к лабораторным работам	–	–
Подготовка к практическим занятиям / семинарам	18	18
Выполнение курсовой работы / проекта	–	–
Расчетно-графическая работа (РГР)	–	–
Реферат (индивидуальное задание)	6	6
Домашнее задание	6	6
Подготовка к контрольной работе	–	–
Подготовка к коллоквиуму	–	–
Аналитический информационный поиск	6	6
Работа в библиотеке	6	6
Подготовка к зачету	4	4
Промежуточная аттестация – зачет	3	3
Общая трудоемкость дисциплины		
ак.ч.	108	108
з.е.	3	3

5 Содержание дисциплины

С целью освоения компетенции, приведенной в п.3 дисциплина разбита на 8 тем:

- тема 1 (Сущность управления качеством);
- тема 2 (История управления качеством);
- тема 3 (Взаимосвязь качества и экономических показателей);
- тема 4 (Сущность системы качества);
- тема 5 (Технические регламенты и особенности и использования);
- тема 6 (Документационное обеспечение управления качеством);
- тема 7 (Стандартизация и сертификация в управлении качеством);
- тема 8 (Создание и воплощение системы качества на предприятии);
- тема 9 (Всеобщее управление качеством (TQM));
- тема 10 (Информационное обеспечение управления качеством);
- тема 11 (Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством).

Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов для очной и очно-заочной формы приведены в таблице 3 и 4 соответственно.

Таблица 3 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Сущность управления качеством	Цель и предмет дисциплины. Понятие «качество». Управление качеством. Объективные предпосылки изменения отношения к качеству и эволюция управления качеством. Экономические категории и затратный механизм качества. Качество как фактор конкурентоспособности. Процесс и функции управления качеством на предприятии.	4	Построение цикла Деминга. Обеспечение качества продукции по методу Деминга	2	—	—
2	История управления качеством	Зарождение управления качеством в России. Внедрение систем качества на предприятиях. Управление качеством в Японии. Опыт управления качеством в США История внимания к качеству продукции в США. Управление качеством в европейских странах. Этапы исторического развития качества.	4	—	—	—	—
3	Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы	Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции. Влияние качества на прибыль. Затраты на качество продукции. Предпосылки, влияющие на повышение интереса к высококачественной продукции. Экономическое стимулирование	4	Построение «Петли качества»	2	—	—

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		повышения качества продукции. Направления влияния качества на прибыль изготовителя продукции. Требования, предъявляемые к качественной продукции.					
4	Сущность систем качества	Основные составляющие системы качества. Политика в области качества. Ресурсы и персонал. Понятие системы качества, организационной структуры, методики и процесса. Основные требования, предъявляемые к системам качества. Формирование политики в области качества. Функции системы качества.	4	Методика разработки мероприятий по контролю качества продукции	2	—	—
5	Технические регламенты и особенности их использования	Сущность технического регулирования. Составляющие технического регламента. Правила технического регулирования. Основные цели принятия технических регламентов. Содержание технического регламента. Действующие технические регламенты.	2	—	—	—	—
6	Документационное обеспечение управления качеством	Основные виды документации. Программы качества. Создание программ обеспечения качества. Основные предпосылки строгой документации систем качества	2	Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы	2	—	—

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкос ть в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.
		Основные документы, регулирующие систему качества на предприятии. Понятие и содержание программы качества.					
7	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	Сущность стандартизации. Национальная система стандартизации. Подтверждение соответствия. Декларирование соответствия. Порядок сертификации. Знак обращения на рынке. Ключевые цели стандартизации. Международные стандарты серии ИСО-9000. Основные принципы деятельности в области стандартизации. Документы, необходимые для стандартизации. Органы, осуществляющие стандартизацию.	4	Приемочный контроль продукции по альтернативному признаку	4	—	—
8	Создание и воплощение системы качества на предприятии	Теоретические основы создания систем качества. Создание систем качества. Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла товаров. Воздействие функционирования системы качества. Основные цели создания систем качества. Типовой план работ. Содержание типового плана работ. Основные направления при разработке системы качества. Выявление состава структурных подразделений системы качества.	4	Оценка совместимости участников экспертной группы	2	—	—

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкос ть в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.
		Основные этапы жизненного цикла продукции.					
9	Всеобщее управление качеством (TQM)	Основные составляющие всеобщего управления качеством. Модель всеобщего управления качеством. Составляющие всеобщего управления качеством. Основные процессы, включающимися в TQM. Основные условия, от которых зависит эффективность всеобщего управления качеством.	4	Оценка согласованности мнений экспертов	2	—	—
10	Информационное обеспечение управления качеством	Сущность информационного обеспечения. Применение информационных технологий. Основные пути совершенствования информационного обеспечения систем качества. Совершенствование качества продукции на современном этапе.	2	—	—	—	—
11	Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством	Ключевые моменты взаимодействия с сотрудниками. Признание заслуг и вознаграждение. Формы признания заслуг. Программа повышения производительности путем разделения прибыли.	2	Выбор предпочтительного варианта совершенствования качества продукции	2	—	—
Всего аудиторных часов			36	18		—	

Таблицы 4 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Сущность управления качеством	Цель и предмет дисциплины. Понятие «качество». Управление качеством. Объективные предпосылки изменения отношения к качеству и эволюция управления качеством. Экономические категории и затратный механизм качества. Качество как фактор конкурентоспособности. Процесс и функции управления качеством на предприятии.	4	Построение цикла Деминга	2	—	—
2	История управления качеством	Зарождение управления качеством в России. Внедрение систем качества на предприятиях. Управление качеством в Японии. Опыт управления качеством в США История внимания к качеству продукции в США. Управление качеством в европейских странах. Этапы исторического развития качества.	2	Обеспечение качества продукции по методу Деминга	2	—	—
3	Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы	Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции. Влияние качества на прибыль. Затраты на качество продукции. Предпосылки, влияющие на повышение интереса к высококачественной продукции. Экономическое стимулирование	2	Построение «Петли качества»	4	—	—

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкост ь в ак.ч.
		повышения качества продукции. Направления влияния качества на прибыль изготовителя продукции. Требования, предъявляемые к качественной продукции.					
4	Сущность систем качества	Основные составляющие системы качества. Политика в области качества. Ресурсы и персонал. Понятие системы качества, организационной структуры, методики и процесса. Основные требования, предъявляемые к системам качества. Формирование политики в области качества. Функции системы качества.	2	Методика разработки мероприятий по контролю качества продукции	2	—	—
5	Всеобщее управление качеством (TQM)	Основные составляющие всеобщего управления качеством. Модель всеобщего управления качеством. Составляющие всеобщего управления качеством. Основные процессы, включающимися в TQM. Основные условия, от которых зависит эффективность всеобщего управления качеством.	2	Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы	2	—	—
Всего аудиторных часов			12	12		—	

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Критерии оценивания

В соответствии с Положением о кредитно-модульной системе организации образовательного процесса ФГБОУ ВО «ДонГТУ» (https://www.dstu.education/images/structure/license_certificate/polog_kred_modul.pdf) при оценивании сформированности компетенций по дисциплине используется 100-балльная шкала.

Перечень работ по дисциплине и способы оценивания знаний приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Перечень работ по дисциплине и способы оценивания знаний

Вид учебной работы	Способ оценивания	Количество баллов
Выполнение практических работ	Предоставление отчетов	30 - 40
Прохождение тестов (контрольная работа)	Более 50% правильных ответов	30 - 50
Выполнение индивидуального задания	Предоставление материалов индивидуального задания (презентации, рефераты и т.д.)	0 - 5
Выполнение домашнего задания	Предоставление материалов домашнего задания	0 - 5
Итого	—	60 - 100

Зачет проставляется автоматически, если студент набрал в течение семестра не менее 60 баллов и отчитался за каждую контрольную точку. Минимальное количество баллов по каждому из видов текущей работы составляет 60% от максимального.

Зачет по дисциплине «Управление качеством» проводится по результатам работы в семестре. В случае, если полученная в семестре сумма баллов не устраивает студента, во время зачетной недели студент имеет право повысить итоговую оценку либо в форме устного собеседования по приведенным ниже вопросам (п.п. 6.5), либо в результате тестирования.

Шкала оценивания знаний при проведении промежуточной аттестации приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Шкала оценивания знаний

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по национальной шкале зачёт/экзамен
0-59	Не зачтено/неудовлетворительно
60-73	Зачтено/удовлетворительно
74-89	Зачтено/хорошо
90-100	Зачтено/отлично

6.2 Домашнее задание

В качестве домашнего задания студенты:

- выполняют работу над составлением конспекта изученного материала;
- учат необходимый теоретический материал.

В качестве индивидуального задания студенты очно-заочной формы готовят реферат на одну из приведенных ниже тем, а также выполняют контрольные задания, приведенные ниже.

Контрольные задания:

Задание 1. Построить цикл PDCA Деминга для конкретной продукции, услуги или процесса по выбору и кратко описать этапы цикла.

Контрольные вопросы:

- 1) Что характеризует цикл PDCA Деминга?
- 2) В чем различие Циклов PDCA и SDCA?
- 3) Какова суть цикла, который используют японцы?

Задание 2. Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях (табл. 1.1).

Таблица 1.1 — Основы менеджмента качества

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянно совершенствуйте качество товаров или услуг	
2	Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем	
3	Откажитесь от массового контроля	
4	Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшайте число поставщиков	
5	Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания	
6	Применяйте современные методы обучения персонала	
7	Внедряйте современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
8	Исключите страх ошибки: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устраните барьеры между подразделениями предприятия	
10	Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Откажитесь от количественных оценок работы	
12	Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принимайте любую работу по улучшению качества продукции	

Контрольные вопросы:

- 1) На чем делается упор в принципах Деминга?
- 2) Как принципы Деминга перекликаются с принципами TQM?
- 3) Сравните принципы Деминга и других патриархов качества. В чем их сходство и различие?
- 4) В чем суть аксиом Деминга?

Задание 3. Построить петлю качества продукции, услуги или процесса по выбору.

Контрольные вопросы:

- 1) Что представляет собой жизненный цикл продукции?
- 2) Чем он отличается от петли качества услуги?
- 3) Как обеспечивается качество продукции или услуги?

Задание 4. Разработать мероприятия по контролю качества продукции на предприятиях с учетом предложенных рекомендаций.

Контрольные вопросы:

- 1) На чем акцентирует внимание при разработке мероприятий по контролю качества Федеральный институт качества США?
- 2) Сравните программы качества США и Японии.
- 3) Как согласуются мероприятия по контролю качества Федерального института качества США с принципами TQM?

Задание 5. Построить причинно-следственную диаграмму для продукции, услуги, изделия, процесса или группы процессов по их собственному выбору.

Контрольные вопросы:

- 1) Для чего служит и что характеризует диаграмма Исикавы?
- 2) Как следует строить причинно-следственную диаграмму?
- 3) Что за правило «пяти М» предложено Исикавой для структурирования его схемы?

6.3 Темы для рефератов (презентаций) – индивидуальное задание:

- 1) Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.
- 2) Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
- 3) История развития систем управления качеством.
- 4) Зарождение управления качеством в России.
- 5) Внедрение систем качества на предприятиях.
- 6) Управление качеством в Японии.
- 7) Опыт управления качеством в США. История внимания к качеству продукции в США.
- 8) Управление качеством в европейских странах.
- 9) Сравнительный анализ КС УКП и МС ИСО 9000.
- 10) Планирование процесса управления качеством.
- 11) Организация, координация и регулирование процесса управления качеством.
- 12) Механизм управления качеством.
- 13) Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.
- 14) Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
- 15) Влияние качества на прибыль.
- 16) Затраты на качество продукции.
- 17) Методика определения затрат на мероприятия по обеспечению качества.
- 18) Порядок сбора и обработки информации по затратам на обеспечение качества продукции.
- 19) Основные составляющие системы качества.
- 20) Политика в области качества.
- 21) Сущность технического регулирования.
- 22) Составляющие технического регламента.
- 23) Программы качества.
- 24) Создание программ обеспечения качества.
- 25) Петля качества. Цикл Деминга.
- 26) Система тотального управления качеством.
- 27) Система «ДЖИТ».
- 28) Сущность стандартизации.
- 29) Национальная система стандартизации.
- 30) Система международных стандартов.
- 31) Принципы менеджмента качества.
- 32) Понятие сертификации продукции.
- 33) Взаимоотношения субъектов сертификации.
- 34) Порядок сертификации.
- 35) Методические основы проведения сертификации.
- 36) Международная практика сертификации.
- 37) Знак обращения на рынке.

- 38) Организация контроля качества продукции и профилактики брака.
- 39) Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.
- 40) Теоретические основы создания систем качества.
- 41) Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла товаров.
- 42) Основные составляющие всеобщего управления качеством.
- 43) Основные пути совершенствования информационного обеспечения систем качества.

6.4 Оценочные средства для самостоятельной работы и текущего контроля успеваемости

- 1) Идея концепции национальной политики страны в области качества продукции и услуг.
- 2) В чем состоит главная идея методологии обеспечения качества?
- 3) Что вы понимаете под конкурентоспособностью товара и конкурентоспособностью предприятия? В чем разница между этими понятиями?
- 4) Как сопоставить конкурентоспособность нескольких предприятий?
- 5) Каковы основные стратегические компоненты роста конкурентоспособности предприятий?
- 6) Что такое знак соответствия для сертификации?
- 7) Что такое аккредитация и система аккредитации (лабораторий)?
- 8) Что является нормативной базой сертификации системы качества?
- 9) Дайте определение стандарта.
- 10) Кто является объектом аккредитации?
- 11) Что такое декларация о соответствии?
- 12) Для чего используются международные стандарты ИСО 9000?
- 13) Что такое обязательная сертификация?
- 14) Что такое регистр систем качества?
- 15) Последовательность процедур сертификации продукции.
- 16) Международная практика сертификации.
- 17) Основные этапы сертификации производства.
- 18) Каковы задачи и предмет планирования качества?
- 19) Какова специфика планирования качества?
- 20) Каковы направления планирования повышения качества продукции на предприятии?
- 21) В чем заключается новая стратегия в управлении качеством и как она влияет на плановую деятельность предприятия?
- 22) Какова особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
- 23) Какие межнациональные и национальные органы управления качеством вы знаете?

- 24) Каков состав служб управления качеством на предприятии?
- 25) Какие основные подсистемы входят в состав механизма управления качеством?
- 26) Назовите принципы менеджмента качества.
- 27) В чем сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей?
- 28) Что такое система ДЖИТ?
- 29) В чем смысл и содержание комплексной системы управления качеством?
- 30) От чего зависит подразделение стандартов на виды? Какие виды стандартов вы знаете?
- 31) Что такое упорядочение объектов стандартизации?
- 32) С помощью каких документов ведется управление качеством в отрасли?
- 33) Перечислите отраслевые стандарты?
- 34) Какие нормы закрепляют в стандартах предприятий?
- 35) Что является основными составляющими экономического эффекта на конкретном предприятии?
- 36) Что относится к основным задачам службы стандартизации предприятия в общем случае?
- 37) Дайте определение понятию «система менеджмента качества».
- 38) Что входит в круг первоочередных обязанностей службы стандартизации предприятия, если она выполняет функции базовой организации по стандартизации в своей подотрасли?
- 39) Какие различия существуют между стандартами ИСО 9000:94 и ИСО 9000:2000?
- 40) Что вы понимаете под планированием качества?
- 41) В чем сущность процессов контроля качества?
- 42) Перечислите стадии процесса контроля.
- 43) По каким признакам различают виды контроля?
- 44) Что такое испытание? Какие виды испытаний вы знаете?
- 45) Каковы критерии решения о контроле?
- 46) Что такое система контроля качества продукции?
- 47) Какова структура ОТК и какие задачи на него возлагают?
- 48) Определите основные элементы системы профилактики брака на предприятии.
- 49) Что такое технический контроль и каковы его задачи?
- 50) Какие виды технического контроля вы знаете?
- 51) В чем цель и какова область применения статистических методов контроля качества?
- 52) Какие статистические методы контроля качества вы знаете и в чем их смысл?
- 53) Что такое ФСА и в чем его содержание?
- 54) Что вы понимаете под стандартизацией?

- 55) Какие функции выполняют стандарты на различных этапах жизненного цикла продукции?
- 56) Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?
- 57) Что является объектом стандартизации?
- 58) Какие виды стандартов вы знаете?
- 59) Какие требования предъявляются к фонду стандартов?
- 60) Каковы принципы стандартизации и каково их содержание?
- 61) Какие существуют методы стандартизации?
- 62) Назовите основные элементы системы стандартизации.
- 63) Какие категории стандартов вы знаете?
- 64) Перечислите задачи службы стандартизации предприятия.
- 65) Что такое стандарты серии ИСО 9000 и какова их цель?
- 66) В чем отличие новой версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей?
- 67) В чем особенность систем управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000-2000?
- 68) Что такое сертификация?
- 69) Что входит в нормативную сферу государственной сертификации?
- 70) Какие виды сертификации вы знаете?
- 71) Назовите цели проведения сертификации.
- 72) Как часто отдел управления качеством передает руководству предприятия результаты анализа затрат на качество?
- 73) Что представляют из себя кривые предотвращения дефектов?
- 74) Откуда берутся данные о величине затрат на обеспечение качества для предупредительных и оценочных затрат?
- 75) Что собой представляют данные о затратах на брак?
- 76) По каким направлениям проводится анализ затрат на обеспечение качества?
- 77) Какие экономические и информационные задачи необходимо решить для определения величины затрат на обеспечение качества?
- 78) Каковы механизмы снижения затрат на качество?
- 79) Каким структурным подразделением проводится анализ затрат на обеспечение качества?
- 80) Какими подразделениями предприятия осуществляется сбор информации, необходимой для расчета затрат на обеспечение качества по конкретному виду продукции?

6.5 Вопросы для подготовки к экзамену (тестовому коллоквиуму)

- 1) Какие существуют виды показателей и параметров конкурентоспособности продукции?
- 2) Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность предприятия?

3) Назовите и охарактеризуйте пять основных этапов развития систем управления качеством.

4) Какие отечественные системы управления качеством на предприятии вы знаете?

5) Что такое сертификация?

6) Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?

7) Перечислите восемь схем сертификации третьей стороной.

8) Что такое сертификация соответствия?

9) Что такое система сертификации?

10) В чем различие понятий сертификация соответствия и сертификат соответствия?

11) Какие функции в процессе сертификации выполняют изготовители продукции?

12) Что такое сертификат соответствия?

13) Что вы понимаете под схемой сертификации?

14) Каков порядок проведения сертификации?

15) Какие международные органы сертификации вы знаете?

16) Назовите классификацию затрат на качество?

17) Какие виды премий по качеству вы знаете?

18) Какие виды функций управления вы знаете?

19) Как изменялись взаимоотношения общего менеджмента компаний и менеджмента качества по мере развития систем управления качеством?

20) Что в современных условиях является ядром менеджмента на основе качества (MBQ)?

21) Чем характеризуется новая стратегия в управлении качеством?

22) Что такое петля качества и в чем ее предназначение?

23) Каково содержание цикла Деминга?

24) Что вы понимаете под управлением качеством продукции?

25) Что такое механизм управления качеством продукции? Выполнение каких функций он должен обеспечить?

Тестовые вопросы:

1) Что является главной задачей отечественной экономики в XXI веке?

а) рост конкурентоспособности за счет роста качества;

б) получение большей прибыли;

в) рост объемов продаж.

2) Что относят к важным свойствам оценки качества?

а) технический уровень, эстетический уровень, эксплуатационный уровень, техническое качество;

б) эстетический уровень, эксплуатационный уровень, техническое качество;

в) технический уровень, эксплуатационный уровень, техническое качество.

3) Технический уровень -

- а) материализующий в продукции научно-технические достижения;
- б) характеризующийся комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
- в) связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.).

4) Эстетический уровень –

- а) характеризующийся комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
- б) связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.);
- в) материализующий в продукции научно-технические достижения.

5) Эксплуатационный уровень –

- а) связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.);
- б) характеризующийся комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами.
- в) гармоничная увязка предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

6) Техническое качество это

- а) гармоничная увязка предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы);
- б) характеризующийся комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами;
- в) связанный с технической стороной использования продукции (уход за изделием, ремонт и т. п.).

7) Политика какой системы впервые предполагает разработку подробных инструкций и положений для правильной эксплуатации изделия?

- а) КАНАРСПИ;
- б) БИП;
- в) НОРМ.

8) Целью какой системы является последовательный и систематический контроль уровня моторесурса и его планомерное

увеличение на базе повышения надежности и долговечности отдельных деталей и узлов.

- а) НОРМ;
- б) СБТ;
- в) КС УКП.

9) Сертификация это

а) инструмент, гарантирующий соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации НТД;

б) установление соответствия. Национальные законодательные акты различных стран конкретизируют: соответствие чему устанавливается, и кто устанавливает это соответствие;

в) документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям.

10) Что определяет орган по сертификации продукции?

- а) необходимость проведения испытаний;
- б) требуемый объем испытаний;
- в) место отбора образцов.

11) В чем заключается цель аккредитации?

а) повышение качества и профессиональной компетенции испытательных лабораторий и органов по сертификации;

б) признание результатов испытаний и сертификатов на внутреннем и внешнем рынках;

в) обеспечение конкурентоспособности и признание продукции на внешнем и внутреннем рынках.

12) Сколько схем сертификации третьей стороной определены в руководстве ИСО?

- а) 8;
- б) 3;
- в) 12.

13) Какие схемы сертификации определены в руководстве ИСО?

а) испытания образца продукции; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами,купаемыми на открытом рынке; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за образцами, приобретенными на открытом рынке и полученными с завода; испытания образца продукции и оценка заводского управления качеством с последующим контролем на основе надзора за заводским управлением

качества и испытаний образцов, полученных с завода и открытого рынка; только оценка заводского управления качеством; проверка партий изделий; 100%-ный контроль;

б) испытания образца продукции; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами,купаемыми на открытом рынке; испытания образца продукции и оценка заводского управления качеством с последующим контролем на основе надзора за заводским управлением качества и испытаний образцов, полученных с завода и открытого рынка; только оценка заводского управления качеством; проверка партий изделий; 100%-ный контроль;

в) испытания образца продукции; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами,купаемыми на открытом рынке; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за заводскими образцами; испытания образца продукции с последующим контролем на основе надзора за образцами, приобретенными на открытом рынке и полученными с завода.

14) Что входит в перечень главных задач планирования повышения качества продукции?

а) обеспечение выпуска продукции с максимальным соответствием ее свойств существующим и перспективным потребностям рынка; достижение и превышение технического уровня и качества лучших отечественных и зарубежных образцов; установление экономически оптимальных заданий по повышению качества продукции с точки зрения их ресурсного обеспечения и запросов потребителей;

б) улучшение отдельных потребительских свойств уже выпускаемой продукции (надежности, долговечности, экономичности и др.); своевременная замена, сокращение производства или снятие с производства морально устаревшей и неконкурентоспособной продукции; обеспечение строгого соблюдения требований стандартов, технических условий и другой нормативной документации, своевременное внедрение вновь разработанных и пересмотр устаревших стандартов;

в) совершенствование структуры выпускаемой продукции путем оптимизации ее типоразмерного ряда; увеличение выпуска сертифицированной продукции; разработка и реализация конкретных мероприятий, обеспечивающих достижение заданного уровня качества; увеличение экономической эффективности производства и использование продукции улучшенного качества.

15) Сколько способов вознаграждения применяются в менеджменте?

а) 8;

б) 10;

в) 12.

16) Какие способы вознаграждения применяются в менеджменте?

- а) деньги, одобрение, действие;
- б) вознаграждение свободным временем, взаимопонимание и проявление интереса к работнику;
- в) продвижение по служебной лестнице и личный рост, предоставление самостоятельности и любимой работы, призы.

17) Какие параметры, определяющие действия исполнителя, управляющий может контролировать по мнению Дугласа Макгрегора?

- а) задания, которые получает подчиненный; качество выполнения задания; время получения задания; ожидаемое время выполнения задачи;
- б) средства, имеющиеся для выполнения задачи; коллектив, в котором работает подчиненный; инструкции, полученные подчиненным; убеждение подчиненного в посильности задачи;
- в) убеждение подчиненного в вознаграждении за успешную работу; размер вознаграждения за проведенную работу; уровень вовлечения подчиненного в круг проблем, связанных с работой.

18) Чем характеризуется уровень управленческой культуры менеджеров высшего эшелона?

- а) стратегическим мышлением; степенью ответственности перед обществом;
- б) способностью организовать взаимодействие; риском с умом; применением системы вознаграждения по результату;
- в) стремлением к обновлению, развитию личности; эффективным применением социокультурных технологий.

19) Что выделяют на предприятии в качестве самостоятельных направлений планирования повышения качества продукции?

- а) внутрифирменное планирование качества продукции; планирование внедрения системы управления качеством на предприятии;
- б) планирование кадрового обеспечения повышения качества продукции; планирование снижения потерь предприятия от внутреннего и внешнего брака;
- в) планирование качества продукции в договорах и контрактах.

20) Решения каких вопросов требует сложная система управления качеством?

- а) управление конструкторской и технологической подготовкой производства, технологическими процессами, технико-экономическим и оперативно-производственным планированием, материально-техническим обеспечением, управлением ремонтным, энергетическим и транспортным обслуживанием, управление кадрами, себестоимостью и сбытом продукции, финансово-бухгалтерской деятельностью, совершенствованием организации

производства, системами контроля, метрологического обеспечения, морального и материального стимулирования;

б) управление конструкторской и технологической подготовкой производства, технологическими процессами, технико-экономическим и оперативно-производственным планированием, финансово-бухгалтерской деятельностью, совершенствованием организации производства, системами контроля, метрологического обеспечения, морального и материального стимулирования;

в) управление конструкторской и технологической подготовкой производства, технологическими процессами, технико-экономическим и оперативно-производственным планированием, материально-техническим обеспечением, управлением ремонтным, энергетическим и транспортным обслуживанием, управление кадрами, себестоимостью и сбытом продукции.

21) Какие существуют системы управления качеством?

- а) Система тотального управления качеством;
- б) Система «Джит»;
- в) КСУКП.

22) Развитию какого типа производства способствует внедрение системы «Джит»?

- а) мелкосерийному;
- б) массовому;
- в) крупносерийному.

23) Перечислите этапы цикла Деминга в правильной последовательности:

- а) планирование; осуществление; контроль; управление воздействием;
- б) планирование; осуществление; управление воздействием; контроль;
- в) планирование; управление воздействием; осуществление; контроль.

24) Перечислите этапы петли качества.

а) маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизация;

б) маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; реализацию и распределение продукции; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизация;

в) маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукцию; монтаж; эксплуатацию.

25) Сколько существует принципов менеджмента качества?

- а) 8;
- б) 3;
- в) 15.

26) Перечислите принципы менеджмента качества.

а) Сосредоточие на потребителе; Руководство; Вовлечение персонала; Подход к процессу; Системный подход к управлению; Непрерывное совершенствование; Фактический подход к принятию решения; Взаимовыгодные отношения с поставщиком;

б) Сосредоточие на потребителе; Руководство; Вовлечение персонала; Подход к процессу; Фактический подход к принятию решения; Взаимовыгодные отношения с поставщиком;

в) Сосредоточие на потребителе; Руководство; Вовлечение персонала; Подход к процессу; Системный подход к управлению; Непрерывное совершенствование.

27) Что подразумевает под собой принцип «Сосредоточие на потребителе»?

а) организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понять настоящие и будущие запросы потребителей, удовлетворять требования потребителей и стремиться увеличивать ожидания потребителей;

б) руководители определяют единство цели и направления организации. Им необходимо создать и поддерживать внутреннюю среду, в которой персонал может быть полностью вовлечен в достижении целей организации;

в) люди на всех уровнях – представляют сущность организации. И вовлечение людей дает возможность их способностям быть использованными в целях организации.

28) ... – это гармоничная увязка предполагаемых и фактических потребительных свойств в эксплуатации изделия (функциональная точность, надежность, длительность срока службы).

29) Политика системы ... впервые предполагает разработку подробных инструкций и положений для правильной эксплуатации изделия.

30) Целью системы ... является последовательный и систематический контроль уровня моторесурса и его планомерное увеличение на базе повышения надежности и долговечности отдельных деталей и узлов.

31) Инструмент, гарантирующий соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации НТД – это ...

32) Стратегическим мышлением, степенью ответственности перед обществом характеризуется уровень управленческой культуры менеджеров ... эшелона.

33) Маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукцию; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизация – это этапы ...

34) Существует ... принципов менеджмента качества.

35) К ... относятся сосредоточие на потребителе; руководство; вовлечение персонала; подход к процессу; системный подход к управлению; непрерывное совершенствование; фактический подход к принятию решения; взаимовыгодные отношения с поставщиком.

36) Принцип ... подразумевает под собой: организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понять настоящие и будущие запросы потребителей, удовлетворять требования потребителей и стремиться увеличивать ожидания потребителей.

37) ... контроль предназначен для выявления соответствия между фактическим конечным продуктом и тем, который предусмотрен планом по качеству; включает в себя результаты всех предыдущих проверок и отражает соответствие продукта необходимым требованиям.

38) Затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние затраты на дефект, внешние затраты на дефект относятся к затратам на ...

39) К внешним затратам ... относятся: продукция, не принятая потребителем, гарантийные обязательства, отзыв и модернизация продукции, жалобы.

40) Затраты, связанные с разработкой и усовершенствованием всего контрольного и измерительного оборудования (приборов) относятся к ... на контрольное и измерительное оборудование.

6.6 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 204 с. - ISBN 978-5-394-05160-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084831> (дата обращения: 22.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1081359> (дата обращения: 22.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Сулейманов, Н. Т. Управление качеством : учебное пособие / Н. Т. Сулейманов. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 261 с. - ISBN 978-5-9765-2679-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844022> (дата обращения: 22.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Иванова, Е. А. Управление качеством : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Менеджмент», «Торговое дело» и «Экономика» / Е. А. Иванова, В. А. Шлеин. - Москва : РУТ (МИИТ), 2020. - 54 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896561> (дата обращения: 22.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие / Н. В. Кузнецова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 360 с. - ISBN 978-5-9765-0731-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1588129> (дата обращения: 22.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Кучерявенко, С. А. Управление качеством / С. А. Кучерявенко, И. В. Чистникова. – Белгород : Белгородский государственный национальный исследовательский университет, 2023. – 80 с. – ISBN 978-5-9571-3400-8. – Текст : электронный // НЭБ eLIBRARY.RU : [сайт]. - URL : <https://elibrary.ru/item.asp?id=53735998> (дата обращения: 20.08.2024).

4. Рожков, В. Н. Управление качеством : учебник / В.Н. Рожков. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 336 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-791-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2051479> (дата обращения: 22.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

Учебно-методическое обеспечение

1. Припотень, В.Ю. Управление качеством: учебное пособие. / Припотень В.Ю. Бородач, Д.О. Бецан. — Алчевск: ГОУ ВПО ЛНР ДонГТУ», 2020. — 270 с. — URL: <https://moodle.dstu.education/course/view.php?id=4072> . — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

2. Методические рекомендации к выполнению практических и контрольных работ по дисциплине «Управление качеством» для студентов 4-го курса всех форм обучения направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профили «Менеджмент организаций», «Международный менеджмент», «Логистика» / Сост.: Е. В. Мова, Д. О. Бецан — Луганск: ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля», 2021. — 51 с. — URL: <https://moodle.dstu.education/course/view.php?id=4072> . — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

7.2 Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная библиотека ДонГТУ : официальный сайт. — Алчевск. — URL: library.dstu.education (дата обращения: 20.08.2024).

2. Научно-техническая библиотека БГТУ им. Шухова : официальный сайт. — Белгород. — URL: <http://ntb.bstu.ru/jirbis2/> (дата обращения: 20.08.2024).

3. Консультант студента : электронно-библиотечная система. — Москва. — URL: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x> (дата обращения: 20.08.2024).

4. Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 20.08.2024).

5. IPR BOOKS : электронно-библиотечная система. — Красногорск. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 20.08.2024).

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов деятельности в процессе обучения, соответствует требованиям ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение представлено в таблице 7.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов	Адрес (местоположение) учебных кабинетов
Специальные помещения: <i>Предметная аудитория (мультимедийная)</i> Количество посадочных мест – 26шт. Доска для написания маркером Персональный компьютер Мультимедийный проектор (стационарно) Проекционный экран Колонки звуковые Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Windows 7 Максимальная Microsoft Office 2003 ESET NOD 32 Antivirus Deductor Studio, Deductor Viewer MatCad Statistica.	ауд. <u>412</u> корп. <u>6</u>

Лист согласования РПД

Разработал
старший преподаватель
(должность)


(подпись)

Д.О. Бецан
(Ф.И.О.)

И.о. заведующего кафедрой менеджмента


(подпись)

Е.В. Кобзева
(Ф.И.О.)

Протокол № 9 заседания кафедры менеджмента от 30.08.20 24 г.

И.о. декана факультета экономики, управления
и лингвистического сопровождения


(подпись)

Э.Р. Самкова
(Ф.И.О.)

Согласовано

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/специальности 38.03.02 Менеджмент


(подпись)

Е.В. Кобзева
(Ф.И.О.)

Начальник учебно-методического центра


(подпись)

О.А.Коваленко
(Ф.И.О.)

Лист изменений и дополнений

Номер изменения, дата внесения изменения, номер страницы для внесения изменений	
ДО ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:	ПОСЛЕ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:
Основание:	
Подпись лица, ответственного за внесение изменений	