

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

П.Н. Захаров

« 30 » августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

38.03.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Управление проектами»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир, 2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «**Менеджмент качества в организации**» является формирование у студентов систематизированных знаний и приобретение навыков применения методов и инструментов формирования и обеспечения эффективной работы системы менеджмента качества в организации.

Задачи:

- изучение концепций управления качеством;
- ознакомление с развитием подходов к управлению качеством и вкладом гурю менеджмента качества в современные концепции;
- формирование понимания места управления качеством в общей системе управления организацией;
- изучение стандартов построения и функционирования СМК;
- выявление компетенций организации, существенных для формирования требуемого уровня качества работы;
- ознакомление с системой аудита СМК, премиями в области качества;
- исследование подходов к экономике качества;
- изучение технологий эффективной разработки и внедрения СМК.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Менеджмент качества в организации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-1 Способен моделировать кросс-функциональные бизнес-процессы и на их основе разрабатывать программы организационного развития, программы	ПК-1.3 Оптимизирует процессы организационных изменений и критически оценивает полученные результаты для достижения целей организации в целом или отдельных структурных подразделений	Знает методы проектирования изменений в организации на основе стандартов управления качеством в организации Умеет оценивать влияние проектов изменений направленных на обеспечение качества на достижение целей	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

изменений, а также обеспечивать их реализацию для целей организации в целом или отдельных структурных подразделений		организации Владеет методами оценки результатов организационных изменений	
ПК-6 Способен на основании анализа внутренней и внешней среды организации формировать возможные варианты управленческих решений	ПК-6.3 Согласовывает требования заинтересованных сторон в соответствии с критериями качества и проводит оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев.	Знает критерии оценки качества управленческих решений по управлению проектами внедрения изменений на основе стандартов менеджмента качества Умеет применять методы обеспечения качества принятия управленческих решений на процессного подхода	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет _ 4 _ зачетных единицы, _ 144 _ часа

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	5	1-2	2	2		2	10	
2	Гуру менеджмента качества. Отечественный опыт управления качеством	5	3-4	2	2		2	10	
3	.Базовые концепции и идеология TQM	5	5-6	2	2		2	10	Рейтинг контроль 1
4	Производственный менеджмент, логистика и TQM.	5	7-8	2	2		2	10	
5	Инструменты менеджмента качества	5	9-10	2	2		2	10	Рейтинг-контроль 2

6	Стандарты серии ISO.	5	11-12	2	2		2	10	
7	Аудит качества и премии качества.	5	13-14	2	2		2	10	Рейтинг контроль 3
8	Затраты на качество Управление затратами на качество	5	15-16	2	2		2	10	
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	5	17-18	2	2		2	10	
Всего за 5 семестр:				18	18		18	90	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				18	18		18	90	Зачет с оценкой

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная (ускоренная)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	4	1-2	1				14	
2	Гуру менеджмента качества. Отечественный опыт управления качеством	4	3-4	1			1	14	
3	.Базовые концепции и идеология TQM	4	5-6		1			14	Рейтинг контроль 1
4	Производственный менеджмент, логистика и TQM.	4	7-8	1			1	14	
5	Инструменты менеджмента качества	4	9-10		1			16	
6	Стандарты серии ISO.	4	11-12	1	1			14	Рейтинг-контроль 2
7	Аудит качества и премии качества.	4	13-14				1	14	

8	Затраты на качество Управление затратами на качество	4	15-16	1			1	14	
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	4	17-18	1	1			16	Рейтинг контроль 3
Всего за __4__ семестр:				6	4		4	130	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				6	4		4	130	Зачет с оценкой

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.	7	1-2	1	1		1	9	
2	Гуру менеджмента качества. Отечественный опыт управления качеством	7	3-4	2	1		1	9	
3	.Базовые концепции и идеология TQM	7	5-6	1	1		1	9	Рейтинг контроль 1
4	Производственный менеджмент, логистика и TQM.	7	7-8	1	1		1	9	
5	Инструменты менеджмента качества	7	9-10		1		1	9	
6	Стандарты серии ISO.	7	11-12	1	1		1	9	Рейтинг-контроль 2

7	Аудит качества и премии качества.	7	13-14	1	1		1	9	
8	Затраты на качество Управление затратами на качество	7	15-16	1	1		1	9	
9	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организации	7	17-18	1	1		1	8	Рейтинг контроль 3
Всего за __7__ семестр:				10	9		9	80	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				10	9		9	80	Зачет с оценкой

Содержание лекционных занятий

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя. Концепции качества. Концепция общества потребления. Основное противоречие и пути его преодоления. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Фаза менеджмента качества. Фаза планирования качества. . Экологический менеджмент.

Тема 2. Гуру менеджмента качества. Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством, теория глубинных знаний; Джозеф Джуран - концепция AQI (Annual Quality Improvement) и спираль Джурана; Филипп Кросби и 14 принципов (абсолютов) по обеспечению качества на предприятиях, система ZD («ноль дефектов»), "качество - бесплатно"; Арманд Фейгенбоум и его концепция комплексного (тотального) управления качеством (TQC); Каору Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, кружки качества, диаграмма причины-следствие; Инжиниринг качества Генити Тагути. История развития систем управления качеством в СССР. Саратовская система Бездефектного изготовления продукции. Львовская система бездефектного труда. Ярославская система НОРМ. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Порядок сертификации продукции в России. Состав схем сертификации, органы сертификации. Учет требований международных стандартов в отечественных стандартах.

Тема 3. Базовые концепции и идеология TQM. Понятие и компоненты TУК.- Команды по качеству: типы команд, состав, роли, правила. Управление курсом: изложение УК,

информация о команде, рабочая таблица с планами проектов команды, этапы улучшения качества: Этап 1: Основания для улучшения, Этап 2: Текущая ситуация Этап 3: Анализ, Этап 4: Контрмеры, Этап 5: Результаты, Этап 6: Стандартизация, Этап 7: Планы на будущее, Семь приемов КК. Качество в повседневной работе.

Тема 4 Производственный менеджмент, логистика и TQM. Японская система производства. Планирование требуемых материалов (MRP). Система Just-In-Time. Система Kanban. Управление персоналом в условиях TQM. Роль логистики в реализации TQM.

Тема 5. Инструменты УК. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Матрица контрмер. Графики и диаграммы. Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древоподобная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Матрица приоритетов.

Тема 6. Стандарты серии ISO. История развития стандартов качества. Структура базовых стандартов ISO, новая версия стандарта, отличия версий. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO. Отечественные стандарты.

Тема 7. Аудит качества и премии качества. Типы аудиторских проверок и применяемых моделей оценки качества. Подготовка к внешнему аудиту на соответствие стандартам ISO 9001/2000. Сертификационный и внутренний аудиты. Процесс сертификации на соответствие стандартам ISO. Порядок сертификации продукции в России. Мотивация предприятий на сертификацию. Сертификация по международным стандартам с использованием ПО ARIS Toolset/ Опыт сертификации на соответствие стандартам ISO в мире и России. Премии качества.

Тема 8. Затраты на качество. Управление затратами на качество. Экономические категории качества и традиционная точка зрения на стоимость качества. Структура затрат на качество с позиций теории стоимости. Классификации затрат на качество. Учет затрат на качество и управление финансовой деятельностью организации, работающей в условиях TQM. Совместный анализ максимизации ценностей и минимизации затрат. Оценка экономической эффективности внедрения систем управления качеством.

Тема 9. Разработка и внедрение СМК. Структура и порядок разработки СМК. Принципы разработки. Факторы успеха. Причины неудач. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

Содержание практических занятий

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством. Новейшая концепция менеджмента качества.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Ценность для производителя и ценность для потребителя. Концепции качества. Фаза контроля качества. Фаза управления качеством. Фаза менеджмента качества. Фаза планирования качества. Экологический менеджмент.

Тема 2. Гуру менеджмента качества.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Эдвард Деминг и его 14 принципов управления качеством.; Джозеф Джуран - концепция AQL и спираль Джурана; Филипп Кросби система ZD («ноль дефектов»), "качество - бесплатно"; Арманд Фейгенбоум и его концепция TQC; Каору Исикава – автор японского варианта комплексного управления качеством, кружки качества, диаграмма причины-следствие.

Тема 3. Базовые концепции и идеология TQM.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Понятие и компоненты ТУК.- Команды по качеству: типы команд, состав, роли, правила. Этапы улучшения качества: Этап 1: Основания для улучшения, Этап 2: Текущая ситуация Этап 3: Анализ, Этап 4: Контрмеры, Этап 5: Результаты, Этап 6: Стандартизация, Этап 7: Планы на будущее,

Тема 4 Производственный менеджмент, логистика и TQM.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Японская система производства. Планирование требуемых материалов (MRP). Система Just-In-Time. Система Канбан. Управление персоналом в условиях TQM. Роль логистики в реализации TQM.

Тема 5. Инструменты УК.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Ишикава. Матрица контрмер. Графики и диаграммы. Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древоподобная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Матрица приоритетов.

Тема 6. Стандарты серии ISO.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Структура базовых стандартов ISO, новая версия стандарта, отличия версий. Обеспечение соответствия системы качества требованиям стандарта ISO. Отечественные стандарты.

Тема 8. Затраты на качество. Управление затратами на качество.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Структура затрат на качество с позиций теории стоимости. Классификации затрат на качество. Оценка экономической эффективности внедрения систем управления качеством.

Тема 9. Разработка и внедрение СМК.

Вопросы для самопроверки и анализа:

Структура и порядок разработки СМК. Принципы разработки. Факторы успеха. Причины неудач. Проектный подход в разработке и сертификации СМК.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости (

Пример тестового задания к рейтингу 1

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

1. {Качество} = {Удовлетворенность потребителя}
2. {Качество} = {Ценность} / {Стоимость}
3. Оптимальное соотношение для потребителя: ценность продукции = стоимость продукции
4. Президент США Джон Фицджеральд Кеннеди, выдвинувший в начале 60-х годов менеджмента качества
5. Согласно концепции общества потребления, требования потребителя безусловно обладают приоритетом над возможностями производителя, и защищаются установлениями государства и общества.
6. Ресурсы Земли не рассчитаны на то, чтобы в "общество потребления" вошла большая часть населения планеты
7. Внутренние (обеспечение качества выпускаемой продукции и соответственно укрепление положения на рынке) и внешние (повышением эффективности производства, то есть увеличением прибыли компании) цели производителя вступают в конфликт в фазе отбраковки
8. Концепция фазы отбраковки: Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Отбраковка - один из важных методов обеспечения качества. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий
9. В 70х гг. XIX века в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея стандартного качества
10. Концепция фазы управления качеством "Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы не годные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя".
11. Каждый производственный процесс имеет определенный предел выхода годных изделий, и это предел определяется не процессом самим по себе, а системой, то есть всей совокупностью деятельности предприятия, организации труда, управления, в которой этот процесс протекает.
12. Фаза менеджмента качества. Место концепции недопущения брака к потребителю и концепции увеличения выхода годных изделий заняла концепция "0 дефектов".
13. Форма проявления противоречия в фазе планирования качества: при ошибке в определении запросов потребителей при выходе годных, с точки зрения производителей, изделий на рынок затраты чрезвычайно велики.
14. Фаза планирования качества . Основой концепции новой фазы стала идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ;

15. Гистограммы – один из вариантов круговой диаграммы, отображающий зависимость частоты попадания параметров качества изделия или процесса в определенный интервал значений от этих значений.
16. Анализ Парето ранжирует отдельные области по значимости или важности и призывает выявить и в первую очередь устранить те причины, которые вызывают наибольшее количество проблем
17. «Цикл Деминга», или PADC – «план, действие, осуществление, проверка»
18. Дорога Деминга к славе тесно связана с развитием качества в немецкой промышленности, за которое, как считают, в значительной степени ответственен именно он. В конце 40-х годов Деминг обучал немцев статистическим методам.
19. Деминг рассматривает свои 14 ключевых принципов-заповедей как основу преобразования американской промышленности, в т.ч.:
 - системы аттестации и ранжирования персонала;
 - использование только количественных критериев для оценки деятельности компании.
20. В 1992 г. Джуран обратился к российским коллегам с призывом решать все экономические проблемы на основе системного подхода к качеству. В этом обращении есть весьма значимые слова: «Ни у одной страны мира нет необходимости быть бедной».
21. Тагути является автором концепции AQI (Annual Quality Improvement) – концепции ежегодного улучшения качества
22. Оптимальное соотношение ценности продукта для производителя и потребителя: Годная продукция=требуемые свойства
23. Дж. Джураном сформулированы основы экономического подхода к обеспечению качества
24. Ф. Кросби является идеологом системы ZD («ноль дефектов»). Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно» (Quality is Free).
25. В 50-х годах К.Исикава была сформулирована концепция комплексного (тотального) управления качеством (TQC),
26. Главное в философии Тагути – это повышение качества с одновременным снижением расходов.

Пример тестового задания к рейтингу 2

Укажите, верны (Да) или неверны (Нет) следующие утверждения:

27. BSI 5750 - первый в мире международный стандарт качества, разработан в США
28. Серия стандартов ISO разработана на основе стандарта Британской организации по стандартизации
29. ISO - аббревиатура названия международной организации по стандартизации - The International Organization for Standardization
30. ISO 9000 учитывает лишь процессы производства и испытания продукции
31. ISO 9001 охватывает всю деятельность компании, рассматривая процессы обеспечения качества продукции от ее разработки до эксплуатации
32. Главное в система качества согласно ISO - это документированность всех процессов, имеющих отношение к производству продукции и могущих оказать существенное влияние на его качество.
33. Товары категории "refurbished" (восстановлен) могут изготавливаться из годных компонентов забракованной продукции, прошедших проверку.
34. Стандарты говорят только то, что надо сделать, но не говорят - как.
35. В 1994 году стандарт ISO 9000 подвергся коренным изменениям

36. Стандарт ISO 9001:2000 состоит из: ISO 9000 - основные понятия и термины; ISO 9001 - требования к новым системам, и ISO 9004 - рекомендации по внедрению.
37. Соблюдать требования стандарта ISO 9001:1994 означает: документируйте все, что делаете; делайте то, что указано в документах, и будьте готовы это доказать .
38. совершенно иная. В основе модели управления качеством в ISO 9000:1994 лежат не 20 ключевых элементов, а модель процесса (Process Model)
39. Новая версия стандартов имеет меньшая степень конкретизации
40. Новый стандарт требует создания меньшего числа документов, чем старый.
41. Старая версия стандартов прекращает действие в феврале 2004 года
42. Относительным недостатком введения нового стандарта является то, что через некоторое время уже сертифицированные организации вынуждены вновь тратить время и деньги на адаптацию своих систем качества к его новым требованиям..
43. Сертификация на соответствие ISO попадает под категорию аудита третьей стороной
44. Аудит первой стороной всегда проводится специально подготовленными работниками организации
45. Одной из основных проблем внедрения новой модели качества является отсутствие процессного подхода к управления на большинстве предприятий в России
46. Первый тип оценки - от системы качества к результатам более характерен для самооценки системы качества
- 21) В каком году была разработана первая версия стандартов серии ISO
- 1994
 - 1987
 - 2000
 - 1946
- 22) Укажите, какой из стандартов является "Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания"
- ISO 9000
 - ISO 9001
 - ISO 9002
 - ISO 9003
 - ISO 9004
- 23) Укажите, какой из стандартов является "Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях"
- ISO 9000
 - ISO 9001
 - ISO 9002
 - ISO 9003
 - ISO 9004
- 24) В стоимость сертификации системы качества НЕ входит:
- стоимость подготовки и подачи документов для получения премии качества
 - стоимость создания системы качества
 - стоимость услуг по аудиту и фиксированная плата за сертификацию
 - стоимость поддержания системы качества в актуальном состоянии и стоимость периодического аудита.
- 25) Наиболее важной причиной сертификации на соответствие ISO является:
- Маркетинговые выгоды
 - Повышение эффективности
 - Рассматриваться в качестве участника тендеров
 - Удержание/увеличение доли рынка
 - Разработка корпоративной культуры
- 26) В модель процесса управления качеством, в соответствии с новым стандартом не входит раздел:
- Административная ответственность
 - Управление ресурсами
 - Удовлетворение потребителя
 - Производство продукции и/или услуги
 - Измерение, анализ, улучшение
- 27) В чем ISO 9001:2000 НЕ превосходит своего предшественника
- Учёт мнения потребителя (voice of the customer)
 - Постоянное улучшение (continual improvment)
 - Включение новых видов деятельности, например разработки ПО
 - Административная ответственность расширяется до рамок осуществления руководства всего процесса Планируй-Делай-Проверяй-Действуй .

- 28) Процессы (внутренние результаты) миссии организации в области качества включают:
- Процессы нацеленные на улучшение системы качества
 - Корпоративные ценности/культура
 - Вовлечение человеческих ресурсов
 - Соответствие / использование технических ресурсов
- 29) Стратегия качества при сертификации, тип 1, минималистский (т.е. вынуждены пройти сертификацию) имеет следующие черты.
- ISO 9000 рассматривается как малая часть менеджмента качества
 - Вынужденное получения сертификата, обусловлено политикой правительства или требованиями потребителей.
 - Цель - разработка эффективной системы менеджмента качества.
 - Сотрудники вовлечены в разработку положений и инструкций.
- 30) Для оценки, ориентированной на улучшение системы качества, правильным является подход
- "справа-налево" - от результатов к процессам
 - "слева-направо" - от качества к результатам
 - "Сверху-вниз" - от общих вопросов построения системы качества к деталям системы

Пример тестового задания к рейтингу 3

1. Область применения ГОСТ ISO 9000-2011

- предназначен для улучшения взаимопонимания в области качества
 - оказание помощи организациям независимо от их вида, размера и поставляемой продукции.
 - устанавливает основные положения систем менеджмента качества, являющихся объектом стандартов семейства ISO 9000, и определяет соответствующие термины
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

2. Область применения ГОСТ ISO 9001-2011

- устанавливает требования к системе менеджмента качества
 - содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества
 - оказание помощи организациям независимо от их вида, размера и поставляемой продукции
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

3. ТРЕБОВАНИЕ (ГОСТ ISO 9000-2011)

- результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
 - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
 - означает имеющийся в чем-то, особенно если это относится к постоянным характеристикам
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

4. КАЧЕСТВО (ГОСТ ISO 9000-2011)

- способность организации производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции
- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования.

в) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
(Задание с выбором одного правильного ответа)

5. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА (ГОСТ ISO 9000-2011)

- а) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству
- б) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение целей в области качества
(Задание с выбором одного правильного ответа)

6. ПРОЦЕСС (ГОСТ ISO 9000-2011)

- а) измерение, проверка, анализ и оценка результатов выполнения целей
- б) деятельность по получению качественной продукции
- в) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.
(Задание с выбором одного правильного ответа)

7. Процессный подход (ГОСТ ISO 9000-2011)-

- а) внедрение соответствующих процессов, позволяющих выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать цели в области качества;
- б) наблюдение за удовлетворенностью заинтересованных сторон;
- в) систематическое определение и менеджмент процессов, применяемых организацией, и особенно взаимодействия таких процессов.
(Задание с выбором одного правильного ответа)

8. ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА должна включать в себя:

- а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- б) всесторонний и систематический анализ деятельности организации и результатов в сравнении с моделью совершенства.
- в) руководство по качеству;
- с) документированные процедуры и записи, требуемые настоящим стандартом;
- д) документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.
(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

9. РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ должно содержать:

- а) заявление о соответствии настоящему стандарту
- б) область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений (1.2);
- в) документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, или ссылки на них;
- г) описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.
- д) критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности процессов
(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

10. Эффективность (определение по ГОСТ ISO 9000-2011) -

- а) связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
- б) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
- в) получение максимума возможных благ от имеющихся ресурсов.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

11. Ключевые условия, от которых зависит эффективность TQM - всеобщего управления качеством:

- а) высшее должностное лицо не препятствует повышению качества;
- б) высшее должностное лицо энергично выступает за повышение качества;
- в) инвестиции вкладываются не в оборудование, а в людей;
- г) инвестиции вкладываются не в оборудование, а в информационные технологии;
- д) организационные структуры преобразуются или создаются специально под всеобщее управление качеством.

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

12. ЦИКЛ PDCA включает:

- а) планирование
- б) анализ
- в) осуществление
- г) проверка
- д) регулирование
- е) действие

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

13. Мотивы для прохождения добровольной сертификации по ISO 9001:

- а) требования Госстандарта;
- б) стремление получить дополнительные преимущества при работе с зарубежными потребителями;
- в) законодательные требования РФ;
- г) требование конкретного крупного заказчика;
- д) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья;
- е) стремление работать на зарубежных рынках в отраслях, в которых сертификация по ISO 9001 является обязательной для всех поставщиков.

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

14. Основные отличия стандарта ISO 9001:2015 от ISO 9001:2008:

- а) связанные с унификацией стандартов на системы менеджмента
- б) отменяющие отдельные требования ISO 9001:2008
- в) усиливающие акценты на концептуальных и ключевых положениях модели менеджмента по ISO 9001;
- г) дополняющие или видоизменяющие элементы модели менеджмента, имеющиеся в ISO 9001:2008.

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

15. Моделирование СМК -

- а) ориентация деятельности организации на бизнес-процессы, а системы управления организации на управление как каждым бизнес-процессом в отдельности, так и всеми бизнес-процессами организации
- б) описание системы в целом и ее взаимодействия с окружающим миром
- в) исследование систем, которое начинается с ее общего обзора и затем детализируется, приобретая иерархическую структуру со все большим числом уровней
- г) методология и программный инструментарий описания и анализа процессов, позволяющих представить всё множество процессов университета в виде набора диаграмм, отображающих выполняемые функции, а также связывающие их материальные и информационные потоки и требуемые ресурсы.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

16. Инструментальные средства моделирования процессов:

- а) All Fusion Process Modeler
- б) ФОЛИО
- в) Power Point
- г) ARIS

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

17. Декомпозиция (детализация) в общем виде – это:

- а) новый экземпляр существующего объекта;
- б) прием, разбивающий целое;
- в) совокупность атрибутов модели.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

18. Модель цепочек добавленного качества применяется для:

- а) описания процессов верхнего уровня и подпроцессов;
- б) отображения различных сценариев выполнения процесса в соответствии с главными процессами;
- в) для описания причинно-следственных взаимосвязей стратегических целей, относящихся к разным стратегиям и перспективам развития организации.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

19. Модель событийной цепочки процесса применяется для:

- а) описания ресурсного окружения функции
- б) отображения полномочий, назначенных отдельным исполнителям
- в) для описания сценариев процессов и процедур.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

20. Какими типами объектов должен/может начинаться и заканчиваться любой процесс?

- а) объекты организационной схемы;
- б) событие или интерфейс процесса;
- в) логическое правило.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

21. Тип объекта «XOR operator» («Оператор исключаящее ИЛИ») используется для:

- а) при выполнении функции наступают либо одно событие, либо другое, либо оба сразу;
- б) при выполнении функции наступает либо одно событие, либо другое, но не оба сразу;
- в) при выполнении функции наступают оба события.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

Стандартом ISO 19011:2011 (ГОСТ Р ИСО 19011-2012) регламентированы аудиты (проверки):

- а) систем менеджмента качества;
- б) систем менеджмента охраны здоровья и безопасности труда;
- в) систем экологического менеджмента;

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

22. Какое определение аудита (проверки) должны знать как внутренние, так и внешние аудиторы:

а) систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность для достижения поставленных целей;

б) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита;

в) документированная деятельность, осуществляемая для получения путем проверки и оценивания объективных свидетельств того, что применяемые элементы системы менеджмента качества ей соответствуют, что она развивается, документируется и эффективно используется в соответствии с конкретными требованиями.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

23. Внешние аудиты, включают аудиты, обычно называемые:

а) аудитами "первой стороны";

б) аудитами "второй стороны";

в) аудитами "третьей стороны";

г) аудитами "второй стороны" и "третьей стороны".

(Задание с выбором одного правильного ответа)

24. Внутренние аудиты, называются:

а) аудитами "первой стороны";

б) аудитами "второй стороны";

в) аудитами "третьей стороны".

(Задание с выбором одного правильного ответа)

25. Комплексным аудитом называют:

а) аудит, который требуется дополнительно к запланированным аудитам;

б) аудит двух или нескольких систем менеджмента для различных аспектов, проводимый одновременно;

в) если аудит проверяемой организации проводят две или несколько организаций.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

26. Какой из перечисленных принципов НЕ относится к процессу аудита:

а) этичность поведения;

б) независимость;

в) подход, основанный на свидетельстве.

(Задание с выбором одного правильного ответа)

27. Что из перечисленного доказывает независимость аудитора:

а) объективность заключительного отчета;

б) способность беспристрастно обследовать свой собственный отдел;

(Задание с выбором одного правильного ответа)

28. Программу ежегодного внутреннего аудита можно изменить из-за:

а) большого числа претензий потребителя;

б) снижения качества у поставщика;

в) отдаленности от завода поставщика;

(Задание с выбором нескольких правильных ответов)

29. При определении численности и состава группы для конкретного аудита необходимо учитывать следующие факторы:

- а) общую компетентность группы по аудиту;
 - б) сложность аудита;
 - в) язык аудита и понимание специфических социальных и культурных ценностей проверяемой организации;
 - г) пожелания проверяемой организации к личности аудитора.
- (Задание с выбором нескольких правильных ответов)*

30. Минимальное число аудиторов, требуемое для проведения аудита:

- а) один аудитор;
 - б) два аудитора;
 - в) три аудитора;
 - г) четыре аудитора;
 - д) пять аудиторов.
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

31. В период подготовки организации к сертификации системы менеджмента качества внутренний аудит ведется:

- а) на соответствие требованиям стандарта ИСО 14001;
 - б) на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9000-2011 и другим стандартам, например ГОСТ Р ИСО 19011-2012;
 - в) на соответствие утвержденным в организации документам системы менеджмента качества и ГОСТ ISO 9001-2011.
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

32. Доверие к аудиту зависит от компетентности и профессионализма аудиторов. Аудиторы должны продемонстрировать:

- а) личные качества;
 - б) способность применить знания и навыки;
 - в) пунктуальность;
- (Задание с выбором нескольких правильных ответов)*

33. Аудиторы должны обладать личными качествами, которые давали бы им возможность действовать в соответствии с принципами аудита. К ним относятся все перечисленные, кроме:

- а) порядочности;
 - б) настойчивости;
 - в) нерешительности;
 - г) наблюдательности.
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

34. Явно доказательство независимости аудитора выражается в:

- а) в числе обнаруженных проблем;
 - б) качестве и объективности отчета аудитора;
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

35. Внутренние аудиты (проверки) осуществляются лицами:

- а) несущими непосредственную ответственность за проверяемые участки;
 - б) не несущими непосредственную ответственность за проверяемые участки;
- (Задание с выбором одного правильного ответа)*

36. Осуществимость аудита должна быть определена с учетом таких факторов, как:

- а) достаточность и соответствие информации для планирования аудита;
 - б) готовность к сотрудничеству со стороны проверяемой организации;
 - в) наличие времени и соответствующих ресурсов;
- (Задание с выбором нескольких правильных ответов)

5.2. Промежуточная аттестация

Контрольные вопросы

1. Понятие качества. Ценность для производителя и ценность для потребителя.
2. Концепции качества. Концепция общества потребления.
3. Концепции качества. Фазы контроля качества.
4. Концепции качества. Фазы управления качеством.
5. Концепции качества. Фаза менеджмента качества.
6. Концепции качества. Фаза планирования качества.
7. Концепции качества. Экологический менеджмент.
8. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (кроме принципов)
9. Гуру менеджмента качества. Вклад Эдварда Деминга (принципы)
10. Гуру менеджмента качества. Вклад Джозефа Джурана.
11. Гуру менеджмента качества. Вклад Филиппа Кросби.
12. Гуру менеджмента качества. Вклад Арманда Фейгенбоума.
13. Гуру менеджмента качества. Вклад Исикава, Тагути.
14. Отечественный опыт управления качеством.
15. Стандарты качества. Понятие, структура стандартов.
16. Стандарты качества. Семейство стандартов ISO 9000.
17. Стандарты качества. Семейство стандартов ISO 14000.
18. Стандарты качества. Порядок и организация сертификации на соответствие ISO 9000.
19. Различия стандартов версии 2000 и 1994 года
20. Процессный подход к качеству в стандартах ISO 9001/2000
21. Подготовка документации к сертификации на соответствие ISO
22. Обучение персонала в процессе подготовки сертификации на соответствие ISO
23. Затраты и эффект от проведения сертификации.
24. Экономика качества. Традиционная и современная модели.
25. Экономика качества. Классификация издержек на качество.
26. Программное обеспечение систем управления качеством.
27. Опыт внедрения систем управления качеством и сертификации в России.
28. Развертывание функции качества.
29. Инструменты контроля и управления качеством.
30. Диаграмма Парето, диаграмма причины-следствие Исикавы.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Задание 1.

Проанализируйте данные контрольного листа приведенного на рис. постройте на основании его данных гистограммы, демонстрирующие, количество дефектов для партии в общем, затем произведите стратификацию данных по двум рабочим, по станкам и сделайте выводы о качестве работы каждого рабочего и станков.

Задание 2.

На основании данных контрольного листа (рис. 2) постройте контрольный листок для регистрации видов дефектов за 1 неделю. Используя данные полученного контрольного листка для регистрации видов дефектов, постройте диаграмму Парето. Сделайте выводы относительно основных причин возникновения несоответствий согласно правилу Парето.

Задание 3.

Постройте диаграмму Исикавы для решения следующих проблем (выберете один вариант):

- а) определение причин ошибок в наборе текста на персональном компьютере;
- б) определение результата сдачи экзамена;
- в) определение причин поражения в спортивном матче;
- г) определение условий роста числа постоянных потребителей;
- д) определение причин снижения заинтересованности персонала в качественном выполнении своей работы.

Задание 4.

А) Предложите вид контрольного листа, отражающего качество обработки молока по результатам контроля содержания жира в молоке за смену с 8.00 до 14.00, каждые 30 мин. Необходима выборка – 5 изделий.

Б) Предложите вид контрольного листа, отражающего качество колбасы по результатам контроля показателя – содержание белка (%) в течении рабочего дня (с 8.00 до 16.00), ежедневно. Необходима выборка – 7 изделий.

Задание 5.

А) Предложите вид контрольного листа отражающего качество сыра, имеющего дефекты (кислый вкус, горький вкус, творожный вкус, отсутствие в сыре рисунка, крошливая консистенция, мажущая консистенция, прочие).

Б) Предложите вид контрольного листа отражающего качество шоколада, имеющего дефекты (разрывы швов, неравномерная окраска, липкость поверхности, серый налет, пятна, деформации)

Задание 6.

А) Предложите вид контрольного листа, отражающего качество болтов стальных по показателю диаметр изделия ($15 \pm 0,04$ мм) за смену.

Б) Предложите вид контрольного листа, отражающего качество бетонных блоков по показателю толщина изделия (250 ± 5 мм) за смену.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468461	2021	https://urait.ru/bcode/468461
2. Управление качеством : учебник / ред. С.Д. Ильенкова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 288 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — URL: https://rucont.ru/efd/358743	2015	https://rucont.ru/efd/358743
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015607-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1043110	2020	https://znanium.com/catalog/product/1043110

*

6.2. Интернет-ресурсы

1. официальный портал Всероссийской организации качества «Мир качества»
<http://mirq.ru>
2. <http://deming.ru> Ассоциация Э. Деминга
3. <http://100best.ru> программа «100 лучших товаров России»
4. . <http://www.stq.ru> РИА «Стандарты и качество»
5. . <http://iso.staratel.com> официальный портал ISO
6. . <http://www.vniis.ru> Всероссийский Научно-Исследовательский Институт Сертификации

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения MicrosoftOffice, Microsoft Project.

Рабочую программу составил к.э.н. Моргунова Н.В.

(ФИО, должность, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Спецхолдинг» Рахов М.В.

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 29.08.2022 года

Заведующий кафедрой МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от 30.08.2022 года

Председатель комиссии зав. кафедры МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н.

(ФИО, должность, подпись)