

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ИМ. А.А. УГАРОВА
(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»
СТИ НИТУ «МИСИС»

Рабочая программа утверждена
решением Ученого совета
СТИ НИТУ «МИСИС»
от «_27_» __06__ 2024_ г.
протокол № _16__

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

Закреплена за кафедрой **Кафедра экономики, управления и организации производства**
Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль Производственный менеджмент
Квалификация **Бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 34
самостоятельная работа 74
часов на контроль _____

Формы контроля в семестрах:
Зачет 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	5		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Лекции	17	17	17	17
Практические	17	17	17	17
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	74	74	74	74
Часы на контроль				
Итого:	108	108	108	108

Год набора 2022г.
В редакции 2024 г.

Программу составил:
доцент, кандидат экономических наук
Бесхмельницкая Светлана Николаевна

Должность, уч. ст., уч. зв. ФИО полностью



подпись

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

наименование

Разработана в соответствии с ОС ВО НИТУ «МИСИС»:

Самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ от 02.04.2021 № 119 о.в.)

Составлена на основании учебного плана 2022 года набора:

38.03.02 Менеджмент,

Профиль: Производственный менеджмент, утвержденного, утвержденного Ученым советом СТИ НИТУ «МИСИС» 27.06.2024г., протокол № 16.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономики, управления и организации производства

наименование кафедры

Протокол от «30» мая 2023г. № 05.

Зав. кафедрой ЭУиОП

аббревиатура наименования кафедры



подпись

О.А. Новикова

И.О. Фамилия

«28» мая 2024 г.

Руководитель ОПОП ВО

зав. кафедрой, кандидат экономических наук, доцент

должность, уч. ст., уч. зв.



подпись

О.А. Новикова

И.О. Фамилия

«28» мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ

Целью освоения дисциплины является изучение теоретических основ и приобретение практических навыков по организации управления качеством на предприятиях.

Задачи дисциплины:

- изучение принципов построения систем менеджмента качества (СМК) организаций на основе положений национальных и международных стандартов ИСО серии 9000,
- изучение стратегии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM);
- ознакомление с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества и постсертификационной деятельности предприятия.

2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Разработка управленческих решений
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Стратегический менеджмент
2.2.2	Бизнес- планирование и бюджетирование
2.2.3	Процессное управление организацией
2.2.4	Управление проектами

3. ИНДИКАТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, СОВМЕЩЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ПК-2: Способен к организационно-управленческой деятельности: комплексно подходить к решению стратегических и оперативных управленческих задач	
Знать:	ПК-2-31 Знать понятие и принципы метрологии, стандартизации, сертификации продукции, нормирования качества, их особенности в России
Уметь:	ПК-2-У1 вести необходимую документацию по созданию СМК, проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; использовать стандарты ИСО серии 9000 в качестве практической базы идеологии менеджмента качества
Владеть:	ПК-2-В1 Владеть навыками документального представления результатов анализа экономической информации по качеству

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем / вид занятия/	Семестр	Количество часов	Компетенции	Литература и электронные ресурсы	Примечание
1	Качество продукции как объект управления. Методология и терминология управления качеством. История развития теории и практики в области управления качеством /Лек/	5	4	ПК-2-31	Л1.1 Л 1.2	
2	Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции. Функции управления качеством. Статистические методы контроля качества /Лек/	5	4	ПК-2-В1	Л1.1 Л 1.2	
3	Рассмотрение практического опыта УК. /Пр/	5	4	ПК-2-У1	Л1.1 Л 2.1 Л2.2	

4	Освоение теоретического материала по коду занятия 1-3. Первичный поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: составление опорных конспектов и глоссария, чтение и конспектирование учебной и научной литературы по коду занятия 3, подготовка домашнего задания №1 /Ср/	5	4	ПК-2-31	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Л2.2	
5	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования СМК на предприятиях. Международные стандарты ИСО серии 9000 по обеспечению качества и управлению качеством ./Лек/	5	4	ПК-2-31 ПК-2-В1 ПК-2-У1	Л1.1 Л 1.2	
6	Экономика качества. Стандартизация и сертификация продукции и систем качества /Лек/	5	5	ПК-2-31 ПК-2-В1 ПК-2-У1	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Л2.2	
7	Решение задач с применением статистических методов контроля качества /Пр/	5	4	ПК-2-31 ПК-2-В1 ПК-2-У1	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Л2.2	
8	Рассмотрение ситуаций по внедрению международных стандартов ИСО серии 9000. Анализ структуры стандартов /Пр/	5	5	ПК-2-31 ПК-2-В1 ПК-2-У1	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Л2.2	
9	Освоение теоретического материала по коду занятия 5-6. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: чтение и конспектирование учебной и научной литературы по коду занятия 7-8, подготовка информационного подготовка домашнего задания №2. Подготовка к контрольному тестированию. /Ср/	5	30	ПК-2-31 ПК-2-В1 ПК-2-У1	Л1.1 Л 2.1 Л2.2 Л 3.2 Л 3.1 Э1	
8	Итоговое тестирование /Ср/	5	44	ПК-2-31 ПК-2-В1 ПК-2-У1	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Л2.2	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

5.1. Вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Дайте определение термина «качество» (ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1)

<ol style="list-style-type: none"> Охарактеризуйте систему показателей качества. (;ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1) Охарактеризуйте механизм управления качеством продукции. (;ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1;) Почему необходимо уделять основное внимание обучению персонала теоретическим основам управления качеством. (;УК-8.1-У1;) Какова информационная база анализа затрат на обеспечение качества? (ПК-2-В1) Охарактеризуйте принципы технического регулирования. (;ПК-2-31;ПК-2-В1) Законодательство РФ о техническом регулировании(ПК-2-31;ПК-2-В1) Какие отечественные системы управления качеством Вам известны, в чем их общность и в чем их отличие от систем качества, разработанных по международным стандартам ИСО серии 9000? (;ПК-2-31;ПК-2-В1) Опыт управления качеством в США, Японии, в Западной Европе? ; ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1) Внедрение каких принципов всеобщего управления качеством в РФ вызовет наибольшие трудности? Обоснуйте свою точку зрения. ; ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1) Какова основная цель проведения конкурса на премию качества? ; ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1) Охарактеризуйте содержание и применение технических регламентов. (;ПК-2-31ПК-2-В1ПК-2-У1; ; ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Какие виды технических регламентов вам известны? ;(ПК-2-31;ПК-2-В1) Назовите основные этапы разработки технических регламентов. . (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Почему стандарты серии ИСО 9000 получили такое широкое распространение? . (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Каковы общие черты и отличия в положениях стандартов ИСО 9000 и концепции всеобщего управления качеством. . (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Какую роль играет метрология в управлении качеством продукции? . (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Что является законодательной основой метрологической деятельности в России?(ПК-2-31) Назовите правила разработки и утверждения национальных стандартов. (ПК-2-31) Какова законодательная база подтверждения соответствия в РФ. (ПК-2-31) Что такое качество измерений? (ПК-2-31) Что такое сертификация? (ПК-2-31) Государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов. (ПК-2-31) Какова ответственность за несоответствие продукции требованиям технического регламента. (ПК-2-31) Каким целям служит механизм аккредитации органов по сертификации? (ПК-2-31) Какие практические задачи решает квалиметрия? В чем сущность измерения качества в квалиметрии? Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара? ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1 Система менеджмента качества. Цели системы качества. Каким требованиям должна удовлетворить система управления качеством? В чем основные преимущества внедрения системы менеджмента качества? ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия, ресурсы и персонал, рабочие процедуры, общее руководство. Документация системы менеджмента качества. Проверка системы качества, ее анализ и оценка.ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Система международных стандартов ISO семейства 9000: их назначение, объекты, структура. Роль стандартов семейства ISO 9000 в обеспечение стабильности качества товаров. (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Системы менеджмента качества, соответствующие требованиям стандартов семейства ISO 9000. Сформулируйте причины, побуждающие предприятия внедрять системы качества в соответствии со стандартами ISO 9000. (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Опишите сущности концепции Всеобщего управления качеством (TQM). Назовите основные цели и составляющие всеобщего управления качеством. Каковы общие и общесистемные принципы TQM? (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Приведите классификацию затрат на обеспечение качества. (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Стандартизация как средство управления качеством товаров. Цели и принципы стандартизации в сфере Федерального закона РФ «О техническом регулировании». (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1) Сертификация как средство управления качеством товаров. Цели, принципы, формы подтверждения соответствия. Значение сертификации в рыночных отношениях. (ПК-2-31;ПК-2-В1; ПК-2-У1)
<p align="center">5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине</p> <p>Темы для выполнения домашнего задания №1 (реферат) (ПК-2-31; ПК-2-В1;ПК-2-У1)</p> <ol style="list-style-type: none"> Квалитология и квалитативная революция XXI века. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Качество как объект и результат эффективного управления. Категория качества и эволюция ее определения. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами). Роль качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса.

7. Управление качеством жизни.
8. Классификация методов управления качеством.
9. Эволюции концепций в области управления качеством.
10. Концепции контроля и обеспечения качества.
11. Концепция стоимости и структуры качества.
12. Статистические методы в управлении качеством.
13. Концепции А. Фейгенбаума как основа комплексного управления качеством.
14. Концепции Э. Деминга и их реализация в TQM.
15. Концепции Дж. Джурана и У. Кросби.
16. Основные понятия, принципы и национальные модели TQM.
17. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
18. Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством.
19. Комплексные системы управления качеством в СССР и их проблемы.
20. Эволюция практики: отечественные и японские комплексные системы управления качеством.
21. Система международных стандартов ИСО 9000 и их требования к системам TQM.
22. Российские стандарты ГОСТ Р ИСО – 9000 и их применение в организациях.
23. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
24. Японские системы управления качеством «кайзен» и «канбан».
25. Статистические методы в диагностике и контроле качества: диаграммы Исикава и Парето.
26. Система TQM и ее национальные модели и премии: сравнительная характеристика.
27. Система оценки безопасности труда и охраны здоровья OHSAS 18881:1999.
28. Управление качеством в процессе закупок.
29. Современные системы и методы управления качеством.
30. Самооценка деятельности организации на основе рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004: 2001.
31. Аудит и международные стандарты по проверке систем качества (ИСО – 10011-3).
32. Документационное обеспечение системного управления качеством по стандартам ИСО.
33. Информационное обеспечение управления качеством.
34. Управление затратами на обеспечение качества продукции.
35. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции - ФСА.
36. Определение эффективности систем менеджмента качества.
37. Персонал и обеспечение системного управления качеством.
38. Метод «шести сигм» для совершенствования управления качеством.
39. Квалиметрия и экспертная оценка качества.
40. Показатели качества, их измерение и оценка.
41. Метрологическое обеспечение качества.
42. Системы стандартизации, сертификации и метрологии как элементы обеспечения качества.
43. Система сертификации и защиты прав потребителя.
44. Международная стандартизация и сертификация.
45. Правовое обеспечение качества в Российской Федерации.
46. Требования к качеству в законе РФ «О техническом регулировании».
47. Стандартизация в Российской Федерации.
48. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества в организации.
49. Премия Правительства Российской Федерации в области качества: модель и механизм реализации.
50. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организаций в области качества.
51. Опыт отечественных предприятий по внедрению современных систем менеджмента качества.
52. Сравнение технологии непрерывного совершенствования кайзен и радикального совершенствования кайрио (или реинжиниринг (BPR)).
53. Аудит системы экологического менеджмента.
54. Планирование процесса оценки аудитора.
55. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов (FMEA).
56. Идеи и практика бережливого производства (Lean production).
57. Новая версия ИСО 9001:2015. Структура и ключевые отличия.
58. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности
59. Развертывание функции качества (QFD)
60. Национальная конкурентоспособность и качество жизни
61. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
62. Методы квалитологии и квалиметрии при производстве продукции.
63. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
64. Проблемы в области прикладной квалиметрии
65. Свободная тема.

Объем реферата составляет примерно 20-25 страниц печатного текста (шрифт TimesNewRoman, размер 14, интервал

1,5).

При написании студент должен продемонстрировать:

- самостоятельность выполнения работы (выполненный самостоятельно, по другим критериям не оценивается),
- логичность и аргументированность изложения,
- способность к обобщению информации и формулированию научной проблемы, использованию методов экономических наук,
- соответствие формальным требованиям (структура, сноски, грамотность изложения),
- обоснованность отбора материала (в т.ч. использование первичных источников).

Темы для выполнения домашнего задания №2 ПК-2-31; ПК-2-В1; ПК-2-У1). Составление диаграммы Исикавы по следующим темам:

- 1 Брак готовой продукции
- 2 Качество изготовления деталей
- 3 Дефект соединительного шланга
- 4 Дефект соединительного шланга
- 5 Нарушение корпоративного дресс-кода
- 6 Процент нарушения сроков
- 7 Недостаточное количество клиентов
- 8 Неэффективность бухгалтерского учета
- 9 Травматизм на производстве
- 10 Избыточный персонал
- 11 Падение объемов продаж
- 12 Снижение конкурентоспособности
- 13 Эффективная работа отдела продаж
- 14 Комфортность поездки
- 15 Безработица
- 16 Высокая текучесть персонала
- 17 Качество обучения
- 18 Качество продукции (по выбору)
- 19 Качество услуги (по выбору)

При изучении дисциплины предусмотрено выполнение контрольных тестов.

Вопросы для подготовки к контрольным тестам (ПК-2-31; ПК-2-В1; ПК-2-У1)

Вопросы для подготовки к контрольным тестам

Необходимо выбрать все правильные ответы:

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

1. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
2. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
3. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
4. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога

4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:

1. 100 единиц
2. 50 единиц
3. 20 единиц
4. 4 -5 единиц

5. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

1. Технического контроля
 2. Кадров
 3. Главного технолога
 4. Финансовый
6. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»
1. Да
 2. Нет
 3. Не знаю
7. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:
1. Методологию непрерывного совершенствования.
 2. Шаги по применению статистических методов контроля.
 3. Этапы контроля качества продукции
8. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:
1. 1924
 2. 1951
 3. 1960
 4. 1974
 5. 1987
9. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:
1. Да
 2. Нет
 3. Не знаю
10. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:
1. точность
 2. измерения
 3. достоверность
 4. трудоемкость операции измерения
 5. стоимость
11. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
1. Системе менеджмента качества
 2. Качеству продукции
 3. Качеству услуг
12. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
1. Результат процесса
 2. Потребителя
 3. Процесс
 4. Личность
13. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:
1. Да
 2. Нет
 3. Не знаю
14. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:
1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
 2. Минимизировать количество поставщиков
 3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе
15. Работу по улучшению осуществляют:
1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
 2. Все без исключения работники предприятия
 3. Сотрудники отдела качества

16. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

17. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

18. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
3. Не правильного ответа

19. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

20. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002

21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов
2. Нормативным перечнем Госстандартом России
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

22. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3
2. 9
3. 11
4. 16

23. Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний
2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
3. Количеством оформляемых документов
4. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства

24. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности
2. Долговечности
3. Ремонтопригодности
4. Сохраняемости продукции

25. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

26. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации
2. Правила и процедуры сертификации

3. Правила признания зарубежных сертификатов

27. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

28. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

29. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

30. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. Технического контроля

31. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

32. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. Величины рассеивания контролируемого параметра
3. Не правильного ответа

33. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

34. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.
2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.
3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

35. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от

36. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и производителя.

37. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

38. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

39. Методология TQM предполагает:

1. Жесткую ориентацию на потребителя.
2. Маркетинг по изучению качества.
3. Высокий менеджмент качества.
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

40. Техническое качество

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
2. Связано с технической стороной использования продукции.
3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
4. Оно отражает эстетические свойства продукции.

41. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. Планирование, анализ, контроль.
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

42. "Сигнал рассогласования" предполагает собой:

1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
2. Это функциональная совокупность свойств товара.
3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

43. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система " нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. Конкуренция качества.

44. Система бездефектного труда - это

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с " личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
4. Статистические методы изучения качества.

45. Кросс-функциональная командная работа – это:

1. выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
2. Встречное управление качеством (например, работы " кружков качества").
3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.

46. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.

3. Системе обучения и поощрений персонала.
 4. Должной связи с потребителями и поставщиками.
47. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:
1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
 2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
 3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
 4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
49. Особенности статистического управления качеством заключаются в:
1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
 2. Качестве фирмы ("самооценка")
 3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
 4. Реализации принципа работы с технической документацией.
50. Круг качества – это
1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
 2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
 3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
 4. Аудиторы
51. Качество фирмы - это:
1. Статистика + приемочный контроль.
 2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
 3. Тотальное обучение системе качества.
 4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.
52. Система Тейлора служила для проверки качества:
1. Процесса.
 2. Одного изделия.
 3. Фирмы.
 4. У потребителя.
53. Система статистического управления была предложена для проверки качества:
1. Процесса.
 2. Фирмы.
 3. Одного изделия.
 4. У потребителя.
54. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:
1. Проверки качества одного изделия.
 2. Контроля производственного процесса.
 3. Всего руководства предприятия.
 4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.
55. Система тотального менеджмента качества - это
1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
 2. Система управления качеством на фирме.
 3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
 4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих..
56. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:
1. Общую динамику сертификации систем качества.
 2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
 3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
 4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).
57. Этапы петли качества:
1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.

2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.
58. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:
1. Тщательное контролирование производственного процесса.
 2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
 3. Сертификация системы качества.
 4. Исключение случайных изменений качества продукции.
59. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:
1. Сплошной контроль изделий.
 2. Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
 3. Компромисс между поставщиком и потребителем.
 4. Браковочные уровни качества.
60. При помощи диаграмм Парето выявляется:
1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
 2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
 3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
 4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.
61. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
1. Сплошной контроль.
 2. Статистические методы.
 3. Сплошные методы контроля.
 4. Работа по рекламациям потребителей.
62. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:
1. На любом предприятии.
 2. В отдельно взятом цехе.
 3. У потребителя.
 4. Где продукция приготавливается партиями.
63. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:
1. Устанавливают основные требования к качеству продукции.
 2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта -самостоятельные требования.
 3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
 4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.
64. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
 2. Государственные, международные, отраслевые.
 3. Государственные и международные.
 4. Государственные и отраслевые.
65. Схема Исикава - это:
1. Выявление бракованных изделий.
 2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
 3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
 4. Диаграмма причин и результатов показателей качества.
66. Понятие надежности связано в первую очередь с:
1. Технологией.
 2. Техникой.
 3. Контролем качества.
 4. Системой менеджмента качества

5.4. Методика оценки освоения дисциплины

По курсу предусмотрен зачет.

Зачет служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

По итогам зачет выставляется результат освоения дисциплины: «зачтено», «не зачтено»

Результат «зачтено» -

Обучающийся демонстрирует:

- глубокие знания содержания изученной дисциплины во взаимосвязи с другими дисциплинами;
- способность использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- аргументированные, исчерпывающие ответы на все вопросы по билету, а также дополнительные вопросы экзаменатора;
- умение выполнять и обосновывать решение практических заданий высокого уровня сложности;
- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам;
- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.

Результат «не зачтено» -

Обучающийся демонстрирует:

- существенные пробелы в знаниях учебного материала;
- принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствие знаний и понимания основных терминов и определений;
- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;
- отсутствие навыка или существенные ошибки при выполнении практических заданий;
- незнание литературы, рекомендованной программой дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1 Основная литература

Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л1.1	С.А. Гладышев, Э.А. Карпов, О.В. Масальгина	Управление качеством: учебное пособие	СТИ НИТУ «МИСИС»	Старый Оскол : ТНТ, 2013. - 424 с.
Л 1.2	Схиртладзе, А. Г.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебник	СТИ НИТУ «МИСИС»	Старый Оскол : ООО "ТНТ", 2010. - 540 с.

6.1.2 Дополнительная литература

Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л 2.1	Ю. Т. Шестопа, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопа, Э.А. Андреева	Управление качеством: учебное пособие	СТИ НИТУ «МИСИС»	Москва : ИНФРА - М, 2011. - 311 с.
Л 2.2	Ефимов В.В., Барт Т.В.	Статистические методы в управлении качеством продукции	СТИ НИТУ «МИСИС»	Москва: КНОРУС, 2006

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Э1	Университетская библиотека ONLINE http://biblioclub.ru
6.3. Перечень программного обеспечения	
П 1	Microsoft Windows
П 2	Microsoft Office
6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных	
И 1	— Научная электронная библиотека eLIBRARY https://elibrary.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	
7.1	Учебная аудитория Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий: - комплект мебели для преподавателя, - комплект мебели для обучающихся, - доска аудиторная, - компьютер, - мультимедиа-проектор, - экран.
7.2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся Учебная аудитория № 305 Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий: - комплект мебели для преподавателя, - комплект мебели для обучающихся, - доска аудиторная, - компьютер для преподавателя, - компьютеры – 10 шт., - мультимедиа-проектор, - экран. Программное обеспечение: - Microsoft Windows, - Microsoft Office. В помещении для самостоятельной работы обучающихся имеется подключение к сети «Интернет» и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
<p>Главная задача лекций дисциплины «Управление качеством» дать необходимый учебный материал по конкретной теме и поставить главные проблемы, т.е. дать основные образовательные ориентиры для дальнейшего самостоятельного усвоения студентами учебного материала.</p> <p>Структура лекционного курса включает в себя вступительную, основную и заключительную части.</p> <p>Каждая лекция разрабатывается с учетом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – характера, состава и уровня подготовки аудитории; – что и в каком объеме было изучено студентами ранее по родственным дисциплинам; – в определении места изучаемой дисциплины в учебном процессе подготовки специалиста. <p>Основное внимание в лекции сосредотачивается на глубоком, всестороннем раскрытии главных, узловых, наиболее трудных вопросов темы.</p> <p>Содержание лекции должно отвечать ряду дидактических принципов, главными из которых является: целостность, научность, доступность, систематичность и наглядность. Содержание лекции должно быть предварительно освещено в начале занятия в соответствии с планом лекции.</p> <p>Для лучшего усвоения и закрепления основных теоретических приложений изучаемого курса предусмотрено проведение семинаров в оптимальном для данного контингента студентов объеме. Семинару предшествует установочная лекция преподавателя. Необходимым условием успешного участия на семинаре является обязательная самоподготовка студентов, прорабатывая задания по предстоящим темам, повторение прослушанного и законспектированного материала предыдущих лекций.</p> <p>При изучении тем студентам необходимо повторить лекционный учебный материал, изучить рекомендованную литературу, а также учебный материал, находящийся в указанных информационных ресурсах. На завершающем этапе изучения каждого раздела необходимо, воспользовавшись предложенными вопросами для самоконтроля. В случае затруднения в ответах на поставленные вопросы рекомендуется повторить учебный материал.</p> <p>Студент на каждом семинаре демонстрирует знание рекомендованной литературы, активно участвует в обсуждении, критически оценивает прочитанный материал выражает свою точку зрения.</p> <p>Самостоятельная работа направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой</p>

деятельности.

Виды самостоятельной работы по курсу:

а) по целям: подготовка к лекционным и семинарам, самостоятельной работе.

б) по характеру работы: изучение литературы, конспектов лекций, выполнение домашнего задания №1 и 2, выполнение заданий и тестов.

После изучения дисциплины необходимо выполнить контрольное тестирование с целью оценивания знаний.

Контрольное тестирование проводится в часы самостоятельной работы.

По курсу предусмотрен зачет.

К зачету допускаются студенты, выполнившие контрольное тестирование.