



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»
Кафедра стратегического и финансового менеджмента



Профессор Н.Б. Грошева
26 июня 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Б1.Б.14 Управление качеством

Направление подготовки 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»

Тип образовательной программы прикладной бакалавриат

Направленность (профиль) «Управление проектами»

Квалификация выпускника – БАКАЛАВР

Форма обучения: заочная


Согласовано с УМС БМБШ

Протокол № 4 от «26» июня 2020 г.

Председатель  Сапранкова Т.А.

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 17
от «26» июня 2020 г.

Зав. кафедрой  Грошева Н.Б.

Иркутск 2020 г.

Содержание

	стр.
1. Цели и задачи дисциплины (модуля)	3
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)	3
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	4
5. Содержание дисциплины (модуля)	5
5.1 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)	
5.2 Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	
5.3 Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий	
6. Перечень семинарских, практических занятий, лабораторных работ, план самостоятельной работы студентов, методические указания по организации самостоятельной работы студентов	7
7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)	17
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	18
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	20
10. Образовательные технологии	22
11. Оценочные средства (ОС)	23

1. Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цель изучения данного курса – формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Коды циклов, дисциплин (модулей) практик	Название циклов, разделов, дисциплин (модулей), практик	Содержательно-логические связи		Коды формируемых компетенций
		Коды учебных дисциплин (модулей) практик (и их разделы)		
		на которые опирается содержание данной учебной	для которых содержание данной учебной дисциплины	
1	2	4	5	6
Б1.Б	Базовая часть			
Б1.Б.14	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ	Б1.Б.13	Б2.В.03, Б3	ОПК-1

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-1 - Владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; ОПК-1
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; ОПК-1
- методы организации работы по совершенствованию качества; ОПК-1
- основные виды затрат на качество; ОПК-1
- методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем; ОПК-1
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции; ОПК-1
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации; ОПК-1
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством. ОПК-1

Уметь:

- использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; ОПК-1
- правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; ОПК-1
- использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции; ОПК-1
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции; ОПК-1
- проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения; ОПК-1
- применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем; ОПК-1
- проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов; ОПК-1
- решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании; ОПК-1
- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения. ОПК-1

Владеть:

- процедурами и методами контроля; ОПК-1
- умением оценивать качество бизнес-процессов; ОПК-1
- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения; ОПК-1
- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа; ОПК-1
- навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством; ОПК-1
- приемами ведения дискуссии и публичных выступлений; ОПК-1
- потребностью в постоянном продолжении образования. ОПК-1

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестры			
		8			
Аудиторные занятия (всего)	16	16			
В том числе:				-	-
Лекции	8	8			
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	8	8			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	111	111			
В том числе:				-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат (при наличии)					
Другие виды самостоятельной работы					

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

Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

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

Раздел 3. Сферы приложения методов управления качеством

Тема 7. Экономические проблемы качества

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

Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества

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

Тема 9. Международные стандарты управления качеством. Дополнительные материалы

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
		P1T3	P2T5	P3T7	P3T8				
1.	Преддипломная практика, ГИА								

5.3. Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела	Виды занятий в часах					
		Лекц.	Практ. зан.	Семин	Лаб. зан.	СРС	Всего
1.	Раздел 1. Теоретические основы управления качеством						0

2.	Тема 1. Сущность понятия качества	1				10	11
3.	Тема 2. История управления качеством	1		1		10	12
4	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	1		1		10	12
5	Раздел 2. Механизм управления качеством						0
6	Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	1		1		10	12
7	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	1		1		10	12
8	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	1		1		10	12
9	Раздел 3. Сферы приложения методов управления качеством						0
10	Тема 7. Экономические проблемы качества	1		1		10	12
11	Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	1		1		10	12
12	Тема 9. Международные стандарты качества (дополнительные материалы)			1		3	4

6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
2.	Тема 1. Сущность понятия качества	1. Классификация показателей качества. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание	2	Практические задания: 1. Упражнение «Оценка удовлетворенности потребителя» 2. Мини-кейс «Правовая база качества в нормах Гражданского кодекса» Проанализируйте, какому из этапов развития философии	ОПК-1

		<p>анализа качества продукции. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.</p> <p>2. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.</p> <p>3. Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.</p>		<p>качества соответствует система качества на вашем предприятии.</p> <p>3. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией. Какова структура системы управления качеством на вашем предприятии?</p> <p>Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.</p> <p>4. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.</p> <p>5. Проведите классификацию показателей качества услуг.</p> <p>6. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.</p> <p>7. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?</p> <p>8. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<p>примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?</p> <p>9. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.</p> <p>10. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих:</p> <p>а) одежду;</p> <p>б) прохладительные напитки;</p> <p>в) деревообрабатывающие станки;</p> <p>г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?</p>	
3.	Тема 2. История управления качеством	1. Развитие советских систем управления качеством: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда; качество, надежность, ресурс первых изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей; комплексная система		<p>Вопросы для самоконтроля:</p> <p>1. Назовите основные стадии развития философии качества.</p> <p>2. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.</p> <p>3. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.</p> <p>4. В чем сущность опыта Управления качеством в США?</p> <p>5. Какие международные стандарты ИСО стали</p>	

		<p>управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; комплексная система повышения эффективности производства.</p> <p>2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.</p>		<p>основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?</p> <p>6. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?</p> <p>7. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?</p> <p>Темы для докладов:</p> <p>1. Развитие советских систем управления качества.</p> <p>2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы и др. стран (на выбор студента).</p> <p>Практические задания:</p> <p>1. Упражнение «TQM и национальные особенности»</p> <p>2. Мини-кейс «Подходы к реализации TQM в банковском бизнесе США»</p> <p>3. Мини-кейс «Взгляд TQM с точки зрения организации труда»</p>	
4	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	<p>1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. Траектория качества продукции.</p> <p>2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта.</p> <p>3. Теоретико-</p>		<p>Вопросы для самоконтроля:</p> <p>1. Дайте развернутое определение современной концепции менеджмента качества</p> <p>2. Опишите сущности концепции TQM.</p> <p>3. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?</p> <p>4. Определите место</p>	

		<p>логистические основы качества в производстве и товародвижения.</p> <p>4. Логистические основы управления качеством.</p>		<p>менеджера проекта в системе TQM.</p> <p>5. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?</p> <p>6. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?</p> <p>7. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?</p> <p>8. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.</p> <p>Темы для докладов:</p> <p>1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. 2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта.</p> <p>3. Теоретико-логистические основы качества в производстве.</p> <p>4. Теоретико-логистические основы качества товародвижения.</p> <p>5. Логистические основы управления качеством.</p>	
5	<p>Тема 4. Сертификация продукции и систем качества</p>	<p>1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента.</p> <p>2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента</p>	3	<p>Практические задания:</p> <p>1. Мини-кейс «Зависимость уровня коррумпированности власти от степени освоения международных стандартов ИСО серии 9000»</p> <p>2. Мини-кейс «Проблемы внедрения стандартов ИСО серии 9000:2000 и альтернативные</p>	

		<p>качества организации.</p> <p>3. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.</p> <p>8. Каков порядок проведения сертификации продукции?</p>		<p>модели систем управления качеством»</p> <p>3. Упражнение: изучение Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации».</p> <p>4. Задание: рассмотреть виды ответственности за нарушение правил обязательной сертификации</p> <p>Вопросы для самоконтроля:</p> <p>1. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?</p> <p>2. Какие виды сертификатов вы знаете?</p> <p>3. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.</p> <p>4. Назовите основные элементы качества по ИСО.</p> <p>5. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.</p> <p>6. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?</p> <p>7. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?</p>	
6	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством			<p>Практическое задание:</p> <p>Упражнение: характеристика инструментов управления качеством</p> <p>Темы для докладов:</p> <p>1. Классификация видов контроля</p>	

				продукции.
				<p>2. Статистические методы контроля качества.</p> <p>3. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ).</p> <p>4. ABC-метод: сфера и технология применения.</p> <p>5. Инструменты управления качеством.</p>
7	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	<p>1. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.</p> <p>2. Государственный метрологический надзор.</p> <p>3. Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.</p>		<p>Практическое задание: Изучение Закона РФ «Об обеспечении единства измерений».</p> <p>Вопросы для самоконтроля:</p> <p>1. Опишите функции государственной метрологической службы в РФ.</p> <p>2. Рассмотрите составляющие метрологического контроля.</p> <p>3. Цели и функции государственного метрологического надзора.</p> <p>4. Дайте определение калибровки средств измерений.</p> <p>5. Значение обучения и повышения квалификации в обеспечении запланированной эффективности системы менеджмента качества.</p> <p>Темы для докладов:</p> <p>1. Квалиметрия - области практического применения.</p> <p>2. Правовые основы метрологической деятельности.</p>

				<p>3. Государственная метрологическая служба в РФ.</p> <p>4. Государственный метрологический надзор.</p> <p>5. Калибровка и проверка средств измерений. Российская служба калибровки.</p>	
8	7. Экономические проблемы качества	<p>1. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом.</p> <p>2. Затраты при низком качестве продукции.</p> <p>3. Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых для снижения затрат.</p>	3	<p>Практическое задание: Оценка влияния качества на экономическую эффективность</p>	
9	Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	<p>1. Реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>2. Реструктуризация предприятий и компаний.</p> <p>3. Характеристика особенностей метода «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования».</p> <p>4. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.</p> <p>6. Управление персоналом: стратегии</p>		<p>Практические задания:</p> <p>1. Мини-кейс «Примеры успешного реинжиниринга»</p> <p>2. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-операции и бизнес-процессы и постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.</p> <p>3. Мини-кейс «Влияние улучшения параметров качества на цену продукции и прибыль компании» (</p>	

		управления системой мотивацией как факторы повышения качества.			
10	Тема 9. Международные стандарты качества (дополнительные материалы)	<p>1. Применимы ли в российской практике методы «точно вовремя».</p> <p>2. Приведенные методы могут использоваться одновременно или необходимо выбор из альтернатив?</p> <p>3. В чем различие понятий «бизнес-операция» и «бизнес-процесс»? Какое понятие шире?</p> <p>4. Бизнес-процессы включают управленческие процессы принятия решений?</p> <p>5. Как соотносятся методы управления знаниями и информационные технологии?</p>		<p>Темы для докладов:</p> <p>1. Роль процесса управления качеством в реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>2. Реструктуризация предприятий и компаний и управление качеством.</p> <p>3. Метод «точно во время».</p> <p>4. Система «всеобщего обслуживания оборудования».</p> <p>5. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.</p>	

6.1. План самостоятельной работы студентов

Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
Раздел 1. Теоретические основы управления качеством	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	8
Тема 1. Сущность понятия качества	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 2. История управления качеством	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 3. Современная	Самостоятельная работа в системе	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10

концепция менеджмента качества	Гекадем			
Раздел 2. Механизм управления качеством	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Раздел 3. Сферы приложения методов управления качеством	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 7. Экономические проблемы качества	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	Самостоятельная работа в системе Гекадем	Задания в системе Гекадем	Материалы в системе Гекадем	10
Подготовка к экзамену				3

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Учебный процесс сопровождается дополнительными дистанционными материалами и заданиями в системе Гекадем – разработке БМБШ ИГУ - <http://hecadem.irk.ru/>. Описание системы предложено: <http://hecadem.irk.ru/about.php>. Студенту предлагается ряд учебных материалов, тестирование, семинарские занятия. Закрытие учебного модуля в системе Гекадем является обязательным условием для допуска в промежуточному тестированию. Методические материалы находятся здесь: <http://hecadem.irk.ru/doc/>

7. Примерная тематика докладов

Раздел 1. Теоретические основы управления качеством

Тема 1. Сущность понятия качества

1. Классификация показателей качества.
2. Конкурентоспособность и качество.

3. Направления Европейской политики исследований в области качества жизни.

Тема 2. История управления качеством

1. Развитие советских систем управления качеством.
2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы и др. стран (на выбор студента).

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

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

Раздел 2. Механизм управления качеством

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества

1. Сущность и содержание сертификации
2. Правовые основы сертификации в РФ.
3. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
4. Практика сертификации за рубежом.
5. Документация системы менеджмента качества
6. Структура Регистра систем качества.
7. Аудит систем качества: управление и проведение.

Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством

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

Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

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

Раздел 3. Сферы приложения методов управления качеством

Тема 7. Экономические проблемы качества

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

Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества

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

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля): Основная:

1. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособ. / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 8-е изд., стереотип. - М. : Омега-Л, 2011. - 400 С. : ил. - (Высшая школа менеджмента). - ISBN 9785370017049
2. Князюк, Н. Ф. Управление качеством : учеб. пособ / Н. Ф. Князюк, Р. Ю. Князюк. – Иркутск : ИГУ, 2009. – 113 с. – (Байкальская международная бизнес-школа).- ISBN 9785962403397

Дополнительная:

1. Князюк, Н. Ф. Использование статистических методов контроля и управления качеством : учеб.-метод. пособие / Н. Ф. Князюк, Р. Ю. Князюк. - Иркутск : БМБШ ИГУ, 2013. - 60 с.
2. Фальковская Т. Ю. Управление качеством: концепции, методы, технологии- Изд-во Оттиск, 2013.- 123 с.- ISBN 978-5-905847-72-1.- (ЭЧЗ «Библиотех»)

Рекомендуемая так же литература:

1. Амиров Ю.Д., Печенкин А.Л. Оценка качества продукции и рыночная экономика // Стандарты и качество. 2002. № 10.
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 224 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 9785160056524
3. Бенделл Т. Наставники по качеству: Сборник кратких очерков о самых знаменитых зарубежных деятелях в области качества / Пер. с англ. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2000.
4. Герасимова, Е. Б. Управление качеством : учеб. пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин. - 2-е изд. - М. : ФОРУМ, 2012. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 9785911343323
5. Гиссин В.И. Управление качеством продукции.- Ростов н/Д., 2000. - 256 с.
6. Гиссин В.И. Управление качеством.- М.: ИКЦ «МарТ», 2003 . - 400 с.
7. ГОСТ Р ИСО 14001-98. Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению.
8. ГОСТ Р ИСО 14004 – 98. Системы управления окружающей средой. Общие руководящие указания по принципам, системам и средствам обеспечения.
9. ИСО 10013:95. Руководящие указания по разработке руководств по качеству. 24. Качалов В.А. Сертификация системы менеджмента качества как основа для перехода TQM // Стандарты и качество. 1997. № 8.
10. ИСО 10111-2: 1991. Руководящие указания по проверке систем качества.
11. ИСО 9000-1: 1994. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. - Ч. 1. Руководящие указания по выбору и применению.
12. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. 2-е изд., пер. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.
13. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. Нац. фонд подготовки кадров. – М.: Новости, 2000.
14. Магер, В. Е. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / В. Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. - (Высшее образование). - ISBN 9785160047645
15. Международный стандарт ИСО 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – 2000-12-15. ISO – 2000.
16. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. 4-е изд. 2000-12-15. ISO – 2000.
17. Международный стандарт ИСО 9004. Система менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности. – Изд. ISO – 2000.
18. Москвин В.А. Управление качеством в бизнесе. – М. Фин. и стат., 2006.- 384
19. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. - СПб.: Питер, 2002. - 272 с.
20. Окрепилов В.В. Управление качеством. – СПб: Наука, 2000.

21. Разумов, В. А. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / В. А. Разумов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 208 с. эл. опт. диск (CD-ROM). - (Высшее образование). - ISBN 9785160038308
22. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учеб. пос. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000.
23. Статистические методы и управление качеством: Комплект для менеджеров разных уровней. – Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 2001.

Журналы

1. Стандарты и качество
2. Методы менеджмента качества
3. Экономические и социальные проблемы России
4. Экономика и управление
5. Общественные науки и современность (ОНС)
6. Проблемы теории и практики управления
7. Менеджмент в России и за рубежом
8. Контроллинг
9. Вопросы экономики
10. Деньги и кредит
11. Консультант
12. Проблемы теории и практики управления
13. Аудитор

Газеты

3. Экономика и жизнь
 4. Финансовая газета.
- Справочно-библиографическая литература
1. Консультант Плюс
- Сайты Internet
- Полнотекстовая библиотека литературы www.sotsium.ru

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	<p>Оборудована специализированной (учебной) мебелью на 40 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Передвижной проекционный столик Medium VT3 с полками для проектора и ноутбука. 2. Проектор SONY Sony VPL-CX21, LCD, 2100 ANSI Lm, XGA. 1,9 кейс. 15 5» 3. Ноутбук Sony VAIO (VPC-EB3M1R/BQ) i3 370M (2.4)/4096/320/Ati HD5650 1Gb/DVD-Smulti/WiFi/BT/Cam/MS Win7 <p>Оснащена учебно-</p>	<p>БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007</p> <p>Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015</p> <p>Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016</p> <p>Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010</p> <p>Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд"</p>

	наглядными пособиями и электронными презентациями, обеспечивающими тематические иллюстрации по всем темам, указанным в рабочей программе дисциплины	13512/МОС2957 от 29.10.2015 Межсетевой экран, функционал Proxu - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013 Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Оборудована специализированной (учебной) мебелью на 40 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Набор демонстрационного оборудования включает: 1. Передвижной проекционный столик Medium VT3 с полками для проектора и ноутбука. 2. Проектор SONY Sony VPL-CX21, LCD, 2100 ANSI Lm, XGA, 1,9 кейс. 15 5» 3. Ноутбук Sony VAIO (VPC-EB3M1R/BQ) i3 370M (2.4)/4096/320/Ati HD5650 1Gb/DVD-Smulti/WiFi/BT/Cam/MS Win7	БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007 Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015 Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008 Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015 Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016 Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010 Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Academic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015 Межсетевой экран, функционал Proxu - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013 Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016
Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудована специализированной (учебной) мебелью на 11 студентов, 5 рабочих мест, оснащенных компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС ФГБОУ ВО «ИГУ». 1. 5 рабочих мест Системный блок HP comrad dc7800SFF Dual Core PE-2180, 4 Gb DDR2 PC6400, 160GB SATA 3.0 HDD 2. Монитор ЖК (LCD) дисплей 17,0" ViewSonic	БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007 Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015 Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008 Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015 Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) –

	<p>"VA703m" 1280x1024, 8мс, TCO"03, серебр-черный (D-Sub, MM) 3. Принтер Многофункциональное устройство Hewlett-Packard LaserJet 3055 All-in-One одна штука.</p>	<p>договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016 Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010 Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015 Межсетевой экран, функционал Proху - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013 Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы студентов</p>	<p>Оборудовано специализированной (учебной) мебелью на 10 студентов, оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет и обеспеченной доступом в ЭИОС ИГУ 1. Системный блок Think Centre M80 Series SFF в комплекте: Intel® Core™ i3-540 Clarkdale 2.93GHz / 1333MHz / Dual Core™ / 4M/73W / LGA 1156/32nm/4GB PC3-10600 SDRAM x 2 /250 GB, 7200RPM SATA /DVD RW - 10шт 2. Монитор ЖК (LCD) - монитор 20.0 ViewSonic "VA2013w" 1600x900, 5мс, TCO 03, черный (D-Sub) - 10шт 3. Принтер HP LaserJet 5000N, A3, 22ppm, 32 MB, 250&500 sheet feeder, JetDirect 615n prn svr 4. Принтер HP LaserJet 5100th, A3, 22ppm, 32 MB, 250&500 sheet feeder, JetDirect 615n prn svr</p>	<p>БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007 Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. –договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015 Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008 Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015 Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016 Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010 Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015 Межсетевой экран, функционал Proху - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013 Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016</p>

10. Образовательные технологии:

Для закрепления и развития полученных знаний в области управления качеством предлагаются: вопросы для обсуждения на семинарских занятиях (самопроверки); темы для докладов; ситуационные задачи или ситуации для анализа (кейсы, мини-кейсы); упражнения и тестовые задания.

Изучение дисциплины завершается выполнением и защитой (т.е. презентацией с использованием программы Power Point) творческой работы по темам: «Управления знаниями – фактор повышения качества деятельности организации», «Функционально-стоимостный анализ – элемент повышения качества», «Система управления мотивацией персоналом как фактор

повышения качества управления в организации», которая осуществляется индивидуально или малыми студенческими группами, представляется, на взгляд автора РПД, наилучшим дополнением к теоретическому курсу «Управление качеством».

Требования к оформлению творческой работы и докладам, по предложенным темам, изложены в методических указаниях по выполнению самостоятельной работы студентами очной формы обучения.

Метод кейсов (мини-кейсов) способствует развитию умения анализировать ситуации, оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант, составлять план его осуществления и освоить правила ведения дискуссии.

Технология работы при использовании кейсового метода предполагает следующие действия: студент до семинарского занятия – получает информацию о ситуации (кейс), список рекомендуемой литературы, индивидуально готовится к занятию, т.е. знакомится с информацией, составляя целостное представление о ситуации, определяет сущность главной проблемы и второстепенные составляющие, выделяет важные факты, разрабатывает перечень практических мероприятий по реализации решения данной проблемы; во время занятия – рассматривает ситуацию в группе, формулирует вопросы, углубляющие понимание проблемы; при обсуждении, в ходе дискуссии, разрабатывает варианты решений;

после завершения семинарского занятия – анализирует собственную деятельность в ходе подготовки и участия в работе семинара: внимательно прочитана информация; учтены ли все относящиеся к проблеме факты; выводы из конкретной ситуации.

11. Оценочные средства (ОС):

11.1. Оценочные средства для входного контроля

Демонстрационный вариант теста

(укажите один правильный ответ)

1. Представление о качестве основано на:
 - а) требованиях и пожеланиях потребителей;
 - б) принципах деятельности производителей;
 - в) законодательных требованиях государства.
2. Ценность продукции для производителя – это:
 - а) максимально возможная цена продукции;
 - б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
 - в) высокое качество продукции.
3. Ценность продукции для потребителя – это:
 - а) низкая цена без учета качества продукции;
 - б) высокое качество без учета стоимости продукции;
 - в) разумное сочетание цены и качества.
4. Управление качеством:
 - а) включает в себя менеджмент качества;
 - б) то же, что менеджмент качества;
 - в) является частью менеджмента.
5. Планирование качества – это:
 - а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
 - б) определение характеристик качества нового изделия;
 - в) планирование производства бездефектной продукции.
7. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
 - а) шесть фаз;
 - б) пять фаз;
 - в) четыре фазы.
8. Звезда качества не включает:
 - а) систему мотивации;
 - б) систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в) систему взаимоотношений с инвесторами.
9. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

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

10. Роль руководства компании в TQM:

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

11.2. Оценочные средства текущего контроля

Предлагается 20 вариантов контрольных заданий.

Вариант 1.

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

Вариант 2.

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

Вариант 3.

1. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
2. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
3. Основные положения концепции TQM.

11.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена или зачета).
Экзамен, включающий ответы на теоретические вопросы..

Критерии оценки ответов студентов:

- менее 60% правильных ответов соответствуют неудовлетворительной оценке;
- от 61 до 70 % – удовлетворительной;
- от 71 до 85% – хорошей;
- свыше 85% – отличной.

Материалы для проведения текущего контроля знаний студентов:

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Итоговое тестирование	Все темы	ОПК-1

Вопросы для экзамена

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
5. Основные этапы развития систем управления качеством.

6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
10. Факторы, влияющие на качество.
11. Сущность системного управления качеством.
12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
14. Базовые принципы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
25. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
26. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
27. Элементы системы управления окружающей средой.
28. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
29. Модели совершенствования деятельности предприятий.
30. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
31. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
32. Цели совершенствования качества процессов.
33. Основные средства управления качеством.
34. Новые средства управления качеством.
35. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
36. Метод развития функции качества.
37. Метод анализа последствий и причин отказов.
38. Экспертные методы в управлении качеством.
39. Структура затрат на качество.
40. Сущность предупредительных затрат на качество.
41. Понятие, цели и задачи аудита.
42. Виды аудита: сущность и назначение.
43. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
44. Понятие и формы подтверждения соответствия.
45. Подготовка предприятия к сертификации.
46. Понятие и виды сертификации.
47. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Демонстрационный вариант теста

1. В современных условиях важными факторами успеха являются следующие характеристики и качества руководителей:
 - А. Наличие технических знаний в области деятельности организации;
 - Б. Способность изменяться и управлять переменами;

- В. Умение мотивировать высокообразованных сотрудников;
- Г. Умение принимать решения, настойчивость;
- Д. Решительность;
- Е. Практические навыки в области финансов, маркетинга, продаж;
- Ж. Нестандартность мышления;
- З. Навыки коммуникации.

2. Определите последовательность изменения семи составляющих в известной модели развития организации «7S»

- А. Стратегия.
- Б. Системы.
- В. Кадры.
- Г. Стилль.
- Д. Структура.
- Е. Разделяемые ценности.
- Ж. Навыки.

3. К числу базовых установок ОР относятся:

А. Никакая технологическая, продуктовая или структурная инновация не будет успешной, если при ее внедрении не будет принят во внимание фактор межличностного и межгруппового взаимодействия;

Б. Вовлечение сотрудников в процесс организационного развития;

В. Создание организационной среды, благоприятствующей развитию и самосовершенствованию каждого сотрудника организации;

Г. Рассмотрение организации как открытой живой системы;

Д. Создание подходящей системы управления, которая обеспечивала бы максимальную гибкость и динамичность организации для достижения ее целей.

4. Какой из перечисленных методов организационного развития всё более часто используется в настоящее время?

А. Метод вмешательства больших групп;

Б. Метод формирования команд;

В. Налаживание обратной связи.

5. К наиболее распространенным мероприятиям по организационному развитию относятся:

А. Создание команд и специальных групп;

Б. Обучение и повышение квалификации;

В. Кооптация;

Г. Предоставление информации;

Д. Изменение организационной и производственной структуры.

6. Определите последовательность этапов управления изменениями.

А. Планирование выполнения изменений.

Б. Осуществление изменений.

В. Признание необходимости изменений.

Г. Анализ альтернативных вариантов изменений.

Д. Оценка и проверка изменений.

Е. Установление целей изменений.

Ж. Отбор наилучшего варианта изменений

7. На каком этапе управления изменениями наиболее необходимо содействовать творчеству, новаторству, проявлению инициативы?

А. Осуществление изменений;

Б. Инициирование перемен;

В. Установление целей изменений;

Г. Подкрепление перемен.

8. Автором модели «Силовое поле изменений» является:

А. Бекхард;

Б.Левин;

В.Тюрли;

Г.Хайнингс.

9.Каковы характеристики обучающейся организации?

А.Ориентация на разрешение проблем;

Б.Ориентация на повышение эффективности организации;

В.Наделение властью сотрудников;

Г.Разработка стратегии развития лидером организации;

Д.Каждый сотрудник сам заботится о своей карьере.

10.Почему приходится пересматривать организационную структуру, чтобы провести изменения в компании?

А.В существующей структуре может корениться негибкость, сопротивление переменам;

Б.Структура ориентирована на реализацию существующей стратегии и не рассчитана на решение дополнительных задач;

В.В некоторых случаях желательно осуществлять перемены поэтапно или в ограниченном масштабе до принятия окончательного решения;

Г.Все ответы верны;

Д.Все ответы не верны.

Разработчик:


(подпись)

профессор
(занимаемая должность)

Н.Ф. Князюк
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры стратегического и финансового менеджмента

Протокол № 17 от 26 июня 2020 г.

Зав. кафедрой  д.э.н., доцент Н.Б.Грошева

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.