

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В. _____

«09» февраля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.02 Управление качеством

Направление

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки

«Производственный менеджмент».

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная, заочная

год набора 2019

Новокузнецк 2023

Оглавление

Цель дисциплины.....	3
1.1 Формируемые компетенции	3
1.2 Deskрипторные характеристики компетенций	3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.	5
3.1 Учебно-тематический план.....	5
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	7
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины. ...	9
5.1 Учебная литература	9
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	10
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....	11
6 Иные сведения и (или) материалы.	11
6.1.Примерные темы контрольных работ для студентов заочной формы обучения	11
6.2 Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации.....	12

Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ПК-14, ПК-16.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции	
Профессиональная		ПК-14	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета
Профессиональная		ПК-16	владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов

1.2 Дескрипторные характеристики компетенций

Таблица 2 – Дескрипторные характеристики компетенций, формируемых дисциплиной

Код и название компетенции	Дескрипторные характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ПК-14	Знать: - основные понятия и категории управления качеством; - теоретические основы всеобщего управления качеством. Уметь: - умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для принятия решений по управлению качеством. Владеть: - навыками управления качеством и разработки систем менеджмента качества организации.	Б1.Б.19 Финансы, денежное обращение и кредит Б1.Б.27 Налоги и налогообложение Б1.Б.28 Финансовый менеджмент Б1.В.16 Ценообразование на предприятии Б1.В.ДВ.02.01 Управление затратами в организации Б1.В.ДВ.02.02 Управление качеством Б1.В.ДВ.09.01 Бухгалтерский учет и аудит на предприятии Б1.В.ДВ.09.02 Управленческий учет и анализ Б2.В.02(П) Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.В.03(П) Производственная практика. Преддипломная практика Б3.Б.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре за-

		щиты и процедуру защиты
ПК-16	Знать: – показатели, признаки и методы оценки качества продукции; – инструменты контроля качества, используемые для разработки критериев оценки инвестиционных проектов. Уметь: - оценивать качество и конкурентоспособность продукции для планирования и прогнозирования продаж при разработке инвестиционных проектов. Владеть: – навыками описания качества продукта в инвестиционных проектах, планирования и прогнозирования показателей качества с учетом роли финансовых рынков и институтов.	Б1.Б.19 Финансы, денежное обращение и кредит Б1.Б.27 Налоги и налогообложение Б1.В.10 Инвестиционный менеджмент Б1.В.ДВ.02.01 Управление затратами в организации Б1.В.ДВ.02.02 Управление качеством Б2.В.02(П) Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.В.03(П) Производственная практика. Преддипломная практика Б3.Б.01(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (ЗЕТ), **108** академических часов.

Таблица 3 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	14
Аудиторная работа (всего):	36	14
в том числе:		
лекции	18	8
практические занятия	18	6
практикумы	-	
Лабораторные работы	-	
В т.ч. в активной и интерактивной форме	12	6
Внеаудиторная работа (всего):	72	90
Индивидуальные задания		
Самостоятельное изучение дисциплины		
Подготовка к практическим занятиям,		
Подготовка к текущей аттестации		
Вид промежуточной аттестации обучающегося - зачет		4

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

для очной формы обучения

№ п/п	Раздел Дисциплины	Общая трудоём- кость (часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семест- рам)			
			Учебная рабо- та		Само- стоя- тель- ная работа	Формы текущего кон- троля по дисциплине
		Всего	лек- ции	Прак- тика		
1	История становления и развития менеджмента качества	8	1		7	Устный опрос.
2	Основные понятия управления качеством. Категории качества	10	1	2	7	Устный опрос, Решение задач
3	Конкурентоспособность и качество	12	2	2	8	Устный опрос, Индивидуальное задание
4	Показатели, признаки и методы оценки качества продукции	12	2	2	8	Устный опрос, Решение задач
5	Теоретические основы всеобщего управления качеством (tqm)	12	2	2	8	Устный опрос, тестирование
6	Важнейшие методы управления качеством	10	2	2	6	Устный опрос, Решение задач
7	Оценка затрат на менеджмент качества.	12	2	2	8	Устный опрос, Решение задач
8	Разработка систем менеджмента качества организации	10	2	2	6	Устный опрос, Решение задач
9	Система сертификации и аккредитации в Российской Федерации	12	2	2	8	Устный опрос, тестирование
10	Анализ состояния и перспективы развития систем менеджмента	10	2	2	6	
	зачет					
Итого		108	18	18	72	

для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел Дисциплины	Общая трудоём- кость	Формы текущего контроля успеваемо- сти (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
----------	----------------------	-------------------------	---	--

			Учебная работа		Самостоятельная работа	Формы текущего контроля по дисциплине
			Всего	лекции	Практика	
1	История становления и развития менеджмента качества	8			8	Контрольная работа
2	Основные понятия управления качеством. Категории качества	10	1		9	
3	Конкурентоспособность и качество	12	1	1	10	
4	Показатели, признаки и методы оценки качества продукции	12	1	1	10	
5	Теоретические основы всеобщего управления качеством (tqm)	12	1	1	10	
6	Важнейшие методы управления качеством	10		1	8	
7	Оценка затрат на менеджмент качества.	12	1		11	
8	Разработка систем менеджмента качества организации	10	1	1	8	
9	Система сертификации и аккредитации в Российской Федерации	10	2		9	
10	Анализ состояния и перспективы развития систем менеджмента	8		1	7	
	зачет	4				
Итого		108	8	6	90	

3.2 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	История становления и развития менеджмента качества	Эволюция менеджмента качества. Особенности основных этапов развития документированных систем обеспечения качества. Принципы совершенствования качества и модели управления качеством
2	Основные понятия управления качеством. Категории качества	Качество как философская, прагматическая и социально-экономическая категория. Взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами. Качество как объект управления. Качество и надежность. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя.
3	Конкурентоспособность и качество	Понятие конкурентоспособности продукции. Показатели конкурентоспособности продукции. Факторы, влия-

		ющие на показателей качества продукции. Методы их определения.
4	Показатели, признаки и методы оценки качества продукции	Уровень качества продукции. Классификации показателей качества продукции. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества. Методы оценки качества продукции.
5	Теоретические основы всеобщего управления качеством (TQM)	Принципы TQM. Основные концепции TQM. Международные особенности TQM. Особенности внедрения систем менеджмента качества в России. Премии в области качества. Человеческий фактор как основа устойчивого развития организации. Управление персоналом. Организационная культура как объект управленческой деятельности в области качества.
6	Важнейшие методы управления качеством	Стадии и этапы жизненного цикла продукции, услуг. Основные методы управления качеством. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. Классификация и номенклатура показателей качества. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.
7	Оценка затрат на менеджмент качества.	Переход понятия качества в экономическую категорию. Классификация затрат на качество. Состав категорий затрат на качество и их определение. Анализ затрат на качество.
8	Разработка систем менеджмента качества организации	Общий порядок разработки и внедрения СМК. Методологические основы разработки и внедрения СМК. Общие понятия о структуре документов СМК. Полномочные координирующие органы в СМК. Анализ причин низкой результативности СМК на российских предприятиях.
9	Система сертификации и аккредитации в Российской Федерации	Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством. Международные стандарты ИСО серии 9000. Сертификация продукции и систем менеджмента качества. Организационно-методическое обеспечение деятельности органов по сертификации. Структура системы сертификации продукции. Стадии и этапы проведения сертификации продукции. Схемы и основные положения сертификации услуг. Сертификация систем менеджмента качества. Документирование системы менеджмента качества организации. Общие положения о системе аккредитации в Российской Федерации. Порядок проведения работ по аккредитации в РФ.
10	Анализ состояния и перспективы развития систем менеджмента	Эволюция концепции развития менеджмента качества. . Стратегическое управление. Международные стандарты систем менеджмента, обеспечивающие качество, безопасность и конкурентоспособность организации.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необхо-

димо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 5

Таблица 5 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная ра-бота (виды)	Сум-ма бал-лов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа ОФО				
ОФО Текущая учебная работа в семестре (посещение заня-тий по расписа-нию и выполне-ние заданий)	80 (100% /баллов приве-денной шкалы)	Лекционные занятия (9 заня-тий)	1 балл посещение 1 лекционного занятия	4 - 9
		Практические занятия (9 занятий).	1-2 балла – посещение 1 занятия и суще-ственный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	9 - 18
		Индивидуальное задание (5 заданий)	За одно ИЗ от 5 до 8: 5 балла (выполнено 51 - 65% заданий) 6 баллов (выполнено 66 - 85% заданий) 8 баллов (выполнено 86 - 100% заданий)	25-40
		Контрольная работа	За одну работу 5 балла (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Итоговый тест	4 балла (51 - 65% правильных ответов) 8 баллов (66 - 84% правильных ответов) 10 баллов (85 - 100% правильных ответов)	4-10
		Другие виды работ (кросс-ворды, выступление на конференции и т.д.)	До 13 баллов	0-13
Текущая учебная работа ЗФО				
ЗФО Текущая учебная работа в семестре (выполнение са-мостоятельных конспектов, кон-трольной работы и теста)	80 (100% /баллов приве-денной шкалы)	Конспекты тем, выносимых на самостоятельное изуче-ние- 4 темы.	2 балла за частичное раскрытие темы 3 балла за более полное раскрытие темы 4 балла за полное раскрытие темы	8-16
		Практические задания – 6 заданий	За одно задание от 4 до 8: 5 балла (выполнено частично с ошибками) 7 баллов (выполнено с недочетами) 9 баллов (выполнено полностью верно)	30-54
		Итоговый тест	13-19 балла (51 - 65% правильных ответов) 20-25 баллов (66 - 84% правильных отве-тов) 26-30 баллов (85 - 100% правильных отве-тов)	13-30
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (экза-мен)	20 (100% /баллов приве-денной шкалы)	Вопрос 1.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Практическое задание	4 балла (пороговое значение) 8 баллов (максимальное значение)	10-20
Итого по промежуточной аттестации (зачет)				10-20
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

Итоговая оценка выставляется в ведомость согласно следующему правилу (таблица 8).

Таблица 6 - Оценка уровня сформированности компетенций в промежуточной аттестации

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка		Сумма баллов по 100-балльной шкале
		Экзамен /зачет с оценкой	зачет	
		Буквенный эквивалент / оценка	Буквенный эквивалент	
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	Неудовлетворительно / 2	Не зачтено	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	Удовлетворительно / 3	Зачтено	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	Хорошо / 4		66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	Отлично/ 5		86-100

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — С. 172 — 241 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062/p.172-241> (дата обращения: 08.01.2019).
2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425159> (дата обращения: 08.01.2019).

Дополнительная литература

3. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447092> (дата обращения: 08.01.2019).
4. Управление конкурентоспособностью : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 447 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03257-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431964> (дата обращения: 08.01.2019).
5. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433472> (дата обращения: 08.01.2019).
6. Сероштан, М.В. **Управление качеством:** Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. — Текст : электронный // ЭБС Знаниум [сайт]. — URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613> (дата обращения: 08.01.2019).
7. Агарков, А.П. **Управление качеством** / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с. — Текст : электронный // ЭБС Знаниум [сайт]. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883> (дата обращения: 08.01.2019).
8. Протасьев, В.Б. **Управление качеством:** Учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 231 с. . — Текст : электронный // ЭБС Знаниум [сайт]. — URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544276> (дата обращения: 08.01.2019).

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ (таблица 8).

Таблица 7 – Материально-технические условия реализации дисциплины

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)

Управление качеством	402 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер, проектор, акустическая система, доска интерактивная. Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), ПО интерактивной доски SmartNotebook (ключ лицензии по серийному номеру оборудования). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallurgov, д. 19
----------------------	---	---

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. База данных ResearchPapersinEconomics (самая большая в мире коллекция электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и других информационных ресурсов) - <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>
2. Сайт «Экономика и управление» - <http://www.stplan.ru/>
3. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1. Примерные темы контрольных работ для студентов заочной формы обучения

Темы рефератов

1. Экономические законы создания конкурентоспособных изделий.
2. Организационно-экономические факторы обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.
3. Тенденции улучшения конкурентоспособности отечественной продукции.
4. Методики оценки конкурентоспособности товаров производственно-технического назначения.
5. Качество как фактор конкурентоспособности продукции.

6. Конкурентоспособное качество отечественной продукции – ключевая проблема развития экономики России.
7. Концепция TQM, история ее появления и развития.
8. Всеобщий менеджмент качества – стратегия 21 века.
9. Процессный подход к управлению качеством в организации.
10. Роль руководства предприятия в обеспечении качества продукции в рыночных условиях.
11. Организация материально-технического снабжения в системе качества.
12. Всеобщий менеджмент качества. Работа в командах – путь к достижению успеха.
13. Модель достижения устойчивого успеха организации, закреплённая в стандарте ИСО 9004:2009.
14. Качество услуг: количественные параметры оценки.
15. Концепция «6 сигм».
16. Затраты на качество и стратегия поведения предприятия в условиях рынка.
17. Качество организации и корпоративная культура.
18. Организация учета и оценки затрат предприятия на качество.
19. Цели и принципы международной стандартизации.
20. ИСО, ее структура, функции.
21. Реструктуризация предприятий как метод управления качеством. Риски, связанные с проведением реструктуризации.
22. Концепция «точно во-время» как средство повышения качества работы предприятия. Ее особенности и возможности.
23. Управление качеством в процессе закупок: деятельность организации перед заключением контракта, при его заключении и исполнении.
24. Методы оценки возможностей поставщиков.
25. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.
26. Методы анализа затрат на качество.
27. Функционально-стоимостной анализ (ФСА), принципы его применения при проектировании новых видов продукции с требуемыми показателями качества.
28. Формирование качества в процессе производства и обслуживания. Система ТРМ, ее цель и возможности.
29. Национальные премии по качеству. Премия Деминга, ее критерии и особенности
30. Премия имени М. Болдриджа и Европейская премия по качеству: модели, соотношение результатов и возможностей в этих премиях, их особенности.
31. Бенчмаркинг как инструмент управления качеством. Его основные виды.
32. Европейская модель делового совершенства (модель EFQM).

6.2 Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Роль качества в современном мире. Причины необходимости обеспечения и повышения качества продукции.
2. Менеджмент качества, его место среди других направлений менеджмента организации.
3. Основные аспекты понимания категории «качество». Качество жизни. Качество продукции.
4. Качество и конкурентоспособность продукции, их взаимосвязь. Сходство и различие этих понятий.
5. Качество и полезность. Потребительная стоимость как мера конкурентоспособности.
6. Основные и второстепенные факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции. Две составляющих, обеспечивающих устойчивое положение предприятия на рынке.
7. Методики рейтинговой оценки работы предприятия. Методика оценки коэффициента конкурентоспособности предприятия.
8. Экономические законы создания конкурентоспособных изделий. Организационно-экономические факторы обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.
9. Эволюция методов обеспечения качества: 5 фаз, их характеристика. Башня качества.

10. Постулаты Э. Деминга, их значение для управления качеством. Цикл Деминга, его стадии.
11. Система управления качеством продукции (определение). Этапы развития системного подхода к управлению качеством продукции в нашей стране. Причины малой эффективности систем управления качеством в СССР.
12. Системный подход в управлении качеством. Особенности системного подхода к управлению качеством в Японии. Вклад К.Исикавы и Г.Тагути в формирование комплексного подхода к управлению качеством.
13. Основные особенности системного подхода к управлению качеством в США и Европе. Отличие западного подхода к управлению качеством от восточного.
14. Концепция всеобщего управления качеством – ее сущность, цели, этапы развития. Основные виды деятельности, которые включает TQM.
15. Реинжиниринг бизнес-процессов, его назначение. Основные различия между концепциями TQM и BPR.
16. Квалиметрия, ее задачи. Показатели качества (ПК) единичные и комплексные. Разновидности КПК.
17. Классификация методов определения значений выбранных показателей качества. Оптимизация показателей качества продукции. Два вида оптимальных базовых значений ПК.
18. Эталонный образец для определения уровня качества. Выбор и утверждение эталона. Три группы эталонных образцов.
19. Шкалы для сравнения значений ПК образца и эталона. Правила работы со шкалами. Сравнение полученных значений ПК по различным шкалам с учетом характера их динамики.
20. Измерение качества. Уровень качества продукции, пять этапов его оценки. Карта технического уровня и качества продукции.
21. Техничко-экономические показатели качества продукции. Показатели назначения и надежности, их характеристика.
22. Техничко-экономические показатели качества продукции, их основные группы.
23. Основные экономические показатели качества, их применение для оценки и планирования качества продукции. Показатели ресурсосбережения.
24. Экспертный метод, условия его применения в квалиметрии, последовательность реализации. Метод Дельфы, его характерные черты.
25. Экспертный метод. Свойства, которыми должны обладать эксперты. Этапы формирования качественного состава экспертной группы.
26. Разновидности экспертного метода по способу проведения экспертизы, их сущность. Определение коэффициентов весомости.
27. Восемь принципов менеджмента качества как методологическая основа концепции TQM и международных стандартов ИСО серии 9000. Их характеристика.
28. Принципы международной стандартизации. Этапы разработки международных стандартов. Организация, осуществляющая их разработку, ее структура и функции.
29. Основные причины пересмотра стандартов ИСО серии 9000 в 2000 году. Состав, назначение и структура международных стандартов ИСО 9000 на системы менеджмента качества.
30. Международный стандарт ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Подход к разработке и внедрению СМК; роль высшего руководства в СМК; действия по улучшению СМК.
31. Международный стандарт ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Процесс, процессный подход, его преимущества. Модель СМК, основанная на процессном подходе. Четыре макропроцесса СМК.
32. Этапы внедрения процессного подхода в организации, их характеристика. Контроль и оценивание процессов.
33. Документация СМК в соответствии с положениями стандартов ИСО 9000:2005 и 9001:2008, ее роль. Виды документов. Охарактеризовать документы «Политика и цели в области качества», «Руководство по качеству», «Документированная процедура», «Записи».
34. Системный подход к управлению качеством в организации (на предприятии). Система ме-

- менеджмента качества (определение). Функции и особенности систем управления качеством.
35. Система менеджмента качества (определение). Этапы создания СМК на предприятии. Направления совершенствования СМК.
 36. Персонал и обеспечение системного управления качеством.
 37. Роль и функции руководителей высшего звена в обеспечении качества.
 38. Отличительные черты менеджера по качеству.
 39. Активизация творческой деятельности персонала по обеспечению управления качеством.
 40. Группы качества, принципы их создания и функционирования.
 41. Критерии эффективности работы групп качества.
 42. Инжиниринг качества. Три группы методов работы по качеству (схема). Примеры методов, относящихся к этим группам.
 43. Метод разворачивания функций качества, его цель. Четыре фазы метода QFD (схема). Этапы первой фазы.
 44. Метод анализа причин и последствий отказов (FMEA), его цель и разновидности. Технология его проведения.
 45. Статистические методы (определение). Классификация статистических методов. Характеристика методов каждой группы. Критерии выбора статистических методов для СМК конкретного предприятия.
 46. Простые статистические методы. Диаграмма Парето, её построение и применение для управления качеством. ABC–анализ.
 47. Простые статистические методы. Диаграмма Исикавы, её построение и применение для управления качеством. Условия эффективности применения причинно-следственной диаграммы при анализе качества.
 48. Статистические методы управления качеством. Контрольный листок и стратификация, их использование для управления качеством продукции.
 49. Простые статистические методы. Гистограмма, диаграмма разброса, их построение.
 50. Контрольные карты (определение). Цели построения и анализа контрольных карт. Типы контрольных карт.
 51. Затраты на качество. Классификация Джурана-Фейгенбаума и Кросби.
 52. Примерный перечень элементов затрат на качество (по четырем категориям).
 53. Общие затраты на качество, пути их снижения.
 54. Экономическое равновесие в отношении затрат на качество. Оптимальная доля затрат на качество в обороте организации.

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Управление качеством» составлена в соответствии с ФГОС ВО и утверждена в комплекте с ОПОП направления **38.03.02 Менеджмент**

Составитель: Рябцева Л. В., доцент кафедры экономики и управления