

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра «Мировая экономика»

УТВЕРЖДАЮ:
Декаан экономического факультета
д.э.н., доцент Тхор Е.С.
« 24 » сентября 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА»

По направлению подготовки 38.03.01 Экономика
Профиль: «Международный бизнес и экономика»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Международные стандарты качества» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика. – 30 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Международные стандарты качества» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 года № 954.

СОСТАВИТЕЛЬ:

ст. пред. Михайлова И.Г.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры мировой экономики «18» апреля 2023 г., протокол № 26

Заведующий кафедрой мировой экономики В.И. Серб Инговатова В.А..

Переутверждена: « » 20 г., протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета «21» апреле 2023 г., протокол № 4.

Председатель учебно-методической комиссии экономического факультета Е.Н. Шаповалова Шаповалова Е.Н

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – является выработка у будущих специалистов современного подхода к применению международных стандартов качества на предприятии, представлений о новейшей философии качества, методах и инструментах, осуществляющих политику стандартов качества как на уровне предприятий, так и в сфере международного хозяйствования.

Задачи:

раскрыть основные положения современных систем международных стандартов качества как современной концепции управления;

познакомить студента с современной концепцией развития систем менеджмента качества и безопасности;

дать студенту представление об актуальных проблемах в области разработки систем международных стандартов качества;

показать специфику разработки систем менеджмента качества и безопасности, применяемых в бизнес стратегии предприятия.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Международные стандарты качества» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений дисциплин. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания

- систему государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля за техническими регламентами и стандартами;
- механизм управления качеством и его составляющие элементы;
- основные направления деятельности службы (отдела) управления качеством на предприятии;
- основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции.

умения

- определять формы и схемы подтверждения соответствия стандартизации;
- применять различные методологические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий;
- формулировать политику и цели управления качеством в организации;
- оценивать возможности применения современных моделей управления качеством в организации.

навыки

- применения методов управления качеством;
- оценки качества и конкурентоспособности продукции;
- реализации алгоритма формирования системы менеджмента качества на предприятии;
- создания систем управления качеством в организации.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Международная Безопасность», «Международный брендинг», «Бизнес-планирование и деловое администрирование» и служит основой для освоения дисциплин «Инновации и инновационные системы», «Оценка бизнеса».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p>ПК-3. Способен выявлять основные тенденции в развитии мировой экономики и анализировать последствия принимаемых управленческих решений в сфере международного бизнеса.</p>	<p>ПК-3.1. Использует отечественные и зарубежные источники информации, собирает необходимые данные о развитии мирового рынка, анализирует их и подготавливает информационный обзор</p>	<p>Знать: систему государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля за техническими регламентами и стандартами, механизм управления качеством и его составляющие элементы, основные направления деятельности службы (отдела) управления качеством на предприятии и государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции</p>
		<p>Уметь: определять формы и схемы подтверждения соответствия стандартизации, применять различные методологические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий, формулировать политику и цели управления качеством в организации, оценивать возможности применения современных моделей управления качеством в организации.</p>
		<p>Владеть: методами управления качеством, навыками оценки качества и конкурентоспособности продукции, алгоритмами формирования системы менеджмента качества на</p>

		предприятия, навыками создания систем управления качеством в организации.
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180 (5 зач. ед)	180 (5 ач. ед)	180 (5 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	56	40	24
Лекции	28	20	12
Семинарские занятия	28	20	12
Практические занятия	-	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	124	140	156
Форма аттестации	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основные понятия управления качеством.

Категории качества, сущность качества и этапы его развития. Особенности основных этапов развития документированных систем обеспечения качества. Системы менеджмента как основа повышения качества деятельности и конкурентоспособности организации. Принципы совершенствования качества и модели управления качеством. 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. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

Тема 2. Нормативные и руководящие документы по созданию и функционированию систем менеджмента качества

Серия международных стандартов ИСО 9000: ИСО 9000. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». ИСО 9001: 2015 «Системы менеджмента качества. Требования». ИСО 9004: 2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха. ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»

Тема 3. Показатели, признаки и методы оценки стандартизации качества продукции.

Уровень качества продукции. Классификации показателей качества продукции. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества. Методы оценки качества продукции.

Тема 4. Организационная структура систем менеджмента качества на предприятиях.

Место системы менеджмента качества в организационной структуре предприятий. Среда организации. Лидерство. Политика качества. Планирование. Средства обеспечения.

Тема 5. Статистические методы оценки и контроля качества.

Использование статистических методов контроля качества. Элементарные статистические методы оценки и контроля качества. Теория выборочного контроля. Метод расчета экспериментов. Методы исследования операций. Использование графических методов для оценки и контроля качества продукции.

Тема 6. Анализ затрат на качество.

Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции. Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции. Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа. Оценка экономической эффективности новой продукции.

Тема 7. Системы управления качеством.

Основополагающие принципы создания интегрированной системы менеджмента качества. Особенности концептуальной модели интегрированной системы менеджмента качества. Основы проектирования интегрированных систем менеджмента качества. Основные концепции TQM. Основные отраслевые стандарты в области управления качеством.

Тема 8. Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности.

Международные стандарты систем менеджмента, обеспечивающие качество, безопасность и конкурентоспособность организации. Система сертификации в Российской Федерации. Структура системы сертификации продукции. Организационно-методическое обеспечение деятельности органов по сертификации. Стадии и этапы проведения сертификации продукции. Схемы и основные положения сертификации услуг. Сертификация систем менеджмента качества. Документирование системы менеджмента качества организации.

Тема 9. Методы внедрения и применения систем менеджмента качества.

Требования к обеспечению функционирования систем стандартизации качества на предприятии. Ресурсы. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Оценка результатов деятельности.

4.3. Лекции

	Название темы	Объем часов
--	---------------	-------------

/п		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Основные понятия управления качеством.	3	2	1
2.	Нормативные и руководящие документы по созданию и функционированию систем менеджмента качества	3	2	1
3.	Показатели, признаки и методы оценки стандартизации качества продукции	3	2	1
4.	Организационная структура систем менеджмента качества на предприятиях	3	2	1
5.	Статистические методы оценки и контроля качества	3	2	1
6.	Анализ затрат на качество	3	3	2
7.	Системы управления качеством	3	3	2
8.	Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности	3	3	2
9.	Методы внедрения и применения систем менеджмента качества	4	3	2
Итого:		28	20	12

4.4. Практические (семинарские) занятия

н/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Основные понятия управления качеством.	3	2	1
2.	Нормативные и руководящие документы по созданию и функционированию систем менеджмента качества	3	2	1
3.	Показатели, признаки и методы оценки стандартизации качества продукции	3	2	1
4.	Организационная структура систем менеджмента качества на предприятиях	3	2	1
5.	Статистические методы оценки и контроля качества	3	2	1
6.	Анализ затрат на качество	3	3	2
7.	Системы управления качеством	3	3	2
8.	Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности	3	3	2
9.	Методы внедрения и применения систем менеджмента качества	4	3	2
Итого:		28	20	12

4.6. Самостоятельная работа студентов

п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Основные понятия управления качеством.	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	12	17
2.	Нормативные и руководящие документы по созданию и функционированию систем менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	16	17
3.	Показатели, признаки и методы оценки стандартизации качества продукции	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	16	17
4.	Организационная структура систем менеджмента качества на предприятиях	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	16	17
5.	Статистические методы оценки и контроля качества	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	16	17
6.	Анализ затрат на качество	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	16	17
7.	Системы управления качеством	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	13	16	17
8.	Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	30	16	17

9.	Методы внедрения и применения систем менеджмента качества	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	28	16	20
Итого:			124	140	156

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Международные стандарты качества» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем (ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- творческие задания;
- рефераты;
- тесты.

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного экзамена (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (экзамен)	Характеристика знания предмета и ответов
-------------------------------	---

отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2019. - 532 с.: ISBN 978-5-394-01078-1 <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

2. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 334 с.: ISBN 978-5-16-010389-1: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>

3. Леонов, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник / О. А. Леонов, Н. Ж. Шкаруба, Г. Н. Темасова. — 2-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-8114-3666-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122150>.

в) методические рекомендации:

1. Методические рекомендации к изучению дисциплины «Международные стандарты качества» (для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика / Сост.: Михайлова И.Г. – Луганск: Изд-во Луганского национального университета имени Владимира Даля, 2023. – 30 с.

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Другие открытые источники

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Международные стандарты качества» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com

Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

9. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Международные стандарты качества»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
	ПК-3.	Способен выявлять основные тенденции в развитии мировой экономики и анализировать последствия принимаемых управленческих решений в сфере международного бизнеса.	ПК-3.1 Использует отечественные и зарубежные источники информации, собирает необходимые данные о развитии мирового рынка, анализирует их и подготавливает информационный обзор	Тема 1. Основные понятия управления качеством.	7 (офо) 7 (озфо) 7 (зоф)
	Тема 2. Нормативные и руководящие документы по созданию и функционированию систем менеджмента качества			7 (офо) 7 (озфо) 7 (зоф)	
	Тема 3. Показатели, признаки и методы оценки стандартизации качества продукции			7 (офо) 7 (озфо) 7 (зоф)	
	Тема 4. Организационная структура систем менеджмента качества на предприятиях			7 (офо) 7 (озфо) 7 (зоф)	

				Тема 5. Статистические методы оценки и контроля качества	7 (офо) 7 (озфо) 8 (зоф)
				Тема 6. Анализ затрат на качество	7 (офо) 7 (озфо) 8 (зоф)
				Тема 7. Системы управления качеством	7 (офо) 7 (озфо) 8 (зоф)
				Тема 8. Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности	7 (офо) 7 (озфо) 8 (зоф)
				Тема 9. Методы внедрения и применения систем менеджмента качества	7 (офо) 7 (озфо) 8 (зоф)

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатели достижений компетенции (по изучаемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-3. Способен выявлять основные тенденции в развитии мировой экономики и анализировать последствия принимаемых управленческих решений в сфере международно	ПК-3.1 Использует отечественные и зарубежные источники информации, собирает необходимые данные о развитии мирового рынка, анализирует их и подготавливает информационный обзор	Знать: систему государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля за техническими регламентами и стандартами, механизм управления качеством и его составляющие элементы, основные направления деятельности службы (отдела) управления качеством на предприятии и государственной политики в области обеспечения	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8, Тема 9.	Тесты, рефераты, контрольные работы, творческие задания

	дно бизнеса.		безопасности и качества продукции Уметь: определять формы и схемы подтверждения соответствия стандартизации, применять различные методологические подходы к оценке конкурентоспособности предприятий, формулировать политику и цели управления качеством в организации, оценивать возможности применения современных моделей управления качеством в организации. Владеть: методами управления качеством, навыками оценки качества и конкурентоспособности продукции, алгоритмами формирования системы менеджмента качества на предприятии, навыками создания систем управления качеством в организации.		
--	-----------------	--	---	--	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Международные стандарты качества»

Вопросы к контрольным работам

1. В каком году Техническим комитетом Международной организации по стандартизации была опубликована серия стандартов по системам качества организации?
2. Назовите основные цели выпуска стандартов ИСО серии 9000.
3. Охарактеризуйте систему международных стандартов ИСО серии 9000.
4. Какой подход положен в международных стандартах в основу построения системы менеджмент качества?

5. На каких принципах должен базироваться менеджмент качества в соответствии с международными стандартами?
6. Как организуется управление качеством продукции на предприятии?
7. Каковы место и роль СМК в системе управления предприятием?
8. Каков состав документации менеджмента качества? Каково ее содержание?
9. Каков состав служб управления качеством на предприятии?
10. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании системы менеджмента качества?
11. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации.
12. Какие этапы жизненного цикла продукции должна охватывать система менеджмента качества?
13. Раскройте содержание основных этапов сертификации систем менеджмента качества.
14. Что означают термины «мотив» и «мотивация персонала»?
15. Какова особенность плановой работы в подразделениях предприятия?
16. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации (экзамену)
17. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену (по дисциплине):
18. Дайте определение категории качества, охарактеризуйте ее основные аспекты применительно к продукции любой отрасли (на ваш выбор).
19. Перечислите и обоснуйте основные причины, которые обуславливают необходимость повышения качества продукции.
20. Раскройте связь между повышением качества и ростом экономической эффективности производства.
21. Дайте характеристику понятию «конкурентоспособность продукции».
22. Охарактеризуйте основные группы факторов, влияющих на конкурентоспособность продукции.
23. Какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции?
24. Что понимается под ценой потребления изделия?
25. Поясните, как проявляется влияние маркетинговой активности предприятия на конкурентоспособность выпускаемой этим предприятие продукции.
26. Почему нельзя отождествлять понятия «качество продукции» и «конкурентоспособность продукции»?
27. Опишите процесс управления качеством продукции.
28. Дайте характеристику основным объектам и субъектам управления качеством продукции.
29. Дайте краткую характеристику основным этапам развития управления качеством за рубежом и в нашей стране.

30. Дайте характеристику концепции всеобщего управления качеством. Назовите ее основные принципы.

31. В чем сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей?

32. Сформулируйте отличия современной концепции всеобщего менеджмента качества TQM от других, более ранних концепций управления качеством.

33. Кто является заинтересованными сторонами в менеджменте качества?

34. Назовите виды деятельности, составляющие процессную модель системы менеджмента качества, и охарактеризуйте их.

35. Какие основные подсистемы входят в состав механизма управления качеством?

36. Перечислите международные стандарты семейства ИСО 9000 «Системы менеджмента качества» и охарактеризуйте их

37. Раскройте содержание положений системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2001.

38. Какие процессы жизненного цикла выделены в системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2015?

39. На каких уровнях существуют организации по управлению качеством?

40. Какие организации по управлению качеством существуют на разных организационных уровнях?

41. В чем отличия американского, европейского и японского подходов к обеспечению качества продукции?

42. Каково содержание философии менеджмента, ориентированной на качество?

43. Охарактеризуйте процессный подход, принятый при построении систем менеджмента качества.

44. Что такое петля качества и в чем ее предназначение?

45. Дайте характеристику «петли качества» и основных этапов жизненного цикла продукции.

46. Каково содержание цикла PDCA (цикл Деминга).

47. Раскройте содержание основных этапов сертификации систем менеджмента качества.

48. Обоснуйте необходимость многоуровневого подхода к управлению качеством.

49. Приведите классификацию методов управления качеством. Раскройте содержание каждой группы методов.

50. Основываясь на имеющемся представлении о назначении и сущности приведенных методов управления качеством, проведите их сравнительный анализ.

51. В чем состоит сущность процессного подхода к управлению?

52. Что вы понимаете под планированием качества?

53. Каковы задачи и предмет планирования качества?

54. Какова специфика планирования качества?
55. Каковы направления планирования повышения качества продукции на предприятии?
56. В чем заключается новая стратегия в управлении качеством и как она влияет на плановую деятельность предприятия?
57. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании системы менеджмента качества?
58. Какие межнациональные и национальные органы управления качеством вы знаете?
59. Каков состав служб управления качеством на предприятии?
60. Какие параметры, определяющие действия исполнителя, может контролировать менеджер?
61. Какие способы вознаграждения вы знаете?
62. Каково содержание теорий X, Y, Z?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Тестовые задания

Вариант 1

п/п	Вопрос	Варианты ответа
	2	3
1	По количеству характеризующих свойств показатели качества продукции бывают	1. Интегральные 2. Эргономические 3. Производственные 4. Эксплуатационные
2.	Система Тейлора возникла в	1. 1955 2. 1905 3. 1920 4. 1850
3	Первые контрольные карты создал	1. В. Шухарт 2. Г. Додж 3. Г. Роминг 4. Э. Деминг

4.	Теорию иерархии потребностей выдвинул	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деминг 2. Джурнан 3. Маслоу 4. Шухарт
5.	К «семи простым инструментам контроля качества» относится	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гистограмма 2. Матричная Диаграмма 3. Диаграмма взаимосвязей 4. Диаграмма последствий
6.	Использование отдельных показателей качества для определения того, по каким из них будет достигнут уровень базового образца называется	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дифференциальным методом 2. Комплексным методом 3. Экспертным методом 4. Интегральным методом
7.	Основная идеология системы TQM базируется на принципе:	<ol style="list-style-type: none"> 1. «улучшению нет предела» 2. «клиент всегда прав» 3. «ноль дефектов» 4. нет правильного ответа
8.	Лидером в использовании принципов TQM является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. фирма «Форд» 2. американская компания IBM 3. фирма «Тойота» 4. фирма «Ниссан»
9.	Особое внимание в ФЗ РФ «О техническом регулировании» уделяется:	<ol style="list-style-type: none"> 1. безопасности продукции, услуг; 2. изучению запросов потребителей 3. контролю качества продукции 4. экологической безопасности продукции
10.	Инструмент, позволяющий определить вид и тесноту связи между парами со-ответствующих переменных...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольный листок 2. Гистограмма 3. Контрольная карта 4. Диаграмма разброса
11.	Инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствие) – это...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диаграмма Парето 2. Гистограмма 3. Контрольный листок 4. Диаграмма Исикавы
12.	Контрольная карта – это...	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1.позволяющий объективно представить и выявить основные факторы, влияющие на исследуемую проблему, и распределить усилия для ее эффективного разрешения 2. инструмент, 3. 2. позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него (с помощью соответствующей обратной связи), 4. 3. предупреждая его отклонения от предъявленных к процессу требований 5. 4. инструмент для сбора данных и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации 6. 5. правильного ответа нет

13.	Что не относится к инструментам управления качеством?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диаграмма Парето 2. Гистограмма 3. Контрольный листок 4. Карта разброса
14.	Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:	<ol style="list-style-type: none"> 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.
15.	Как называется ИСО 10018?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию. 2. Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности. 3. Системы менеджмента качества. Требования. 4. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
16.	Документально оформленные планы стратегического развития, определяющие будущие потребности организации, должны содержать в себе следующую информацию...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цели и требования; требуемые ресурсы. 2. Цели и требования; запланированные виды деятельности и ответственность. 3. Цели и требования; запланированные виды деятельности и ответственность; временные сроки вовлечения работников и приобретения ими компетентности. 4. Цели и требования; запланированные виды деятельности и ответственность; временные сроки вовлечения работников и приобретения ими компетентности; требуемые ресурсы.
17.	По отношению к различным свойствам продукции показатели качества продукции НЕ бывают	<ol style="list-style-type: none"> 1. Надежности 2. Технологичности 3. Эргономичности 4. Проектные
18.	На первом этапе развития систем управления качеством возникла система	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тейлора 2. Джонса 3. Деминга 4. Роминга

19.	Второй этап развития систем управления качеством - это	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством каждого конкретного изделия 2. Статистические методы управления качеством 3. Тотальный контроль качества 4. Тотальный менеджмент качества
20.	Аббревиатура всеобщего (тотального) контроля качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. TQV 2. TQW 3. TQC 4. TQQ

Вариант 2

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1	2	3
1	Международная организация по стандартизации ISO образовалась	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1946 2. 1913 3. 1980 4. 1956
2.	Показатели, принятые за основу при сравнительной характеристике показателей качества называются	<ol style="list-style-type: none"> 1. Базовыми 2. Комплексными 3. Единичными 4. Основными
3	Применение идей TQM позволило:	<ol style="list-style-type: none"> 1. повысить качество 2. снизить затраты на производство 3. повысить качество и снизить затраты на производство 4. нет правильного ответа
4.	Объектами стандартизации являются	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контроль качества 2. Персонал 3. Продукция, процесс, услуга 4. Имидж фирмы
5.	Инструмент для сбора данных и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации – это ...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольный листок 2. Гистограмма 3. Контрольная карта 4. Диаграмма разброса
6.	Инструмент, позволяющий объективно представить и выявить основные факторы, влияющие на исследуемую проблему, и распределить усилия для ее эффективного разрешения...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диаграмма Парето 2. Гистограмма 3. Контрольный листок 4. Диаграмма Исикавы

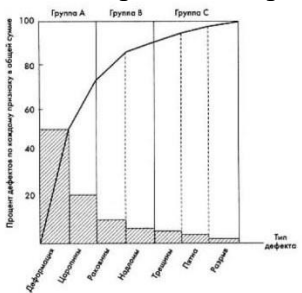
7.	Метод стратификации – это...	<p>1. инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него (с помощью соответствующей обратной связи), предупреждая его отклонения от предъявленных к процессу требований</p> <p>2. инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствие)</p> <p>3. инструмент, позволяющий объективно представить и выявить основные факторы, влияющие на исследуемую проблему, и распределить усилия для ее эффективного разрешения</p> <p>4. инструмент, позволяющий произвести разделение данных на под группы по определенному признаку</p>
8.	Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:	<p>1. Решением исполнительных государственных органов.</p> <p>2. Нормативным перечнем Гос стандартом России.</p> <p>3. Решением органа по сертификации.</p> <p>4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации.</p>
9.	Лицензия – это:	<p>1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.</p> <p>2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.</p> <p>3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.</p> <p>4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.</p>

10.	Аккредитация – это:	<ol style="list-style-type: none"> 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 правилаопределения результатов испытаний. 4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
11.	Какие шаги включает процесс вовлечения работников и приобретения ими компетентности?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ, разработка, планирование, выполнение. 2. Анализ, планирование, внедрение, выполнение. 3. Анализ, планирование, внедрение, оценка. 4. Планирование, внедрение, выполнение.
12.	Какой из этих определений компетентности употребляется в ИСО 10018?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выраженные личные качества и способность применять свои знания и навыки. 2. Наличие знания и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области. 3. Качество человека, обладающего всесторонними знаниями в какой-либообласти и мнение которого поэтому является авторитетным. 4. Способность к осуществлениюреального, жизненного действия и квалификационная характеристика индивида, взятая в момент его включения в деятельность.
13.	Посредством чего организация должна повышать результативность системы менеджмента качества и обеспечивать вовлечение своих работников?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработки блок-схем, показывающих взаимосвязи между процессами анализа со стороны руководства. 2. Поощрения руководителей длясоздания и внедрения программ, направленных на улучшение деятельности организации. 3. Поощрения руководителей проводить обучение работников. 4. Все перечисленные пункты.

14.	Что должны делать работники в случаях, когда системой менеджмента качества требуется, чтобы организация определяла оборудование для мониторинга и измерений, необходимое для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понимать требования, относящиеся к калибровке и управлению оборудованием для тех случаев, когда используется измерительное оборудование. 2. Перед использованием оборудования проверять его калибровочный статус и знать о последствиях нарушений, связанных с управлением оборудованием. 3. Быть компетентными для выполнения калибровки. 4. Все перечисленные пункты.
15.	Что должно делать высшее руководство при обеспечении процессов обмена информацией, в том числе о результативности и эффективности системы менеджмента качества?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установить каналы обмена информацией «сверху вниз» и «снизу вверх». 2. Использовать специальные технические приемы, такие как «командные брифинги». 3. Проводить мониторинг результативности каналов обмена информацией. 4. Все перечисленные пункты.
16.	По методу определения показатели качества НЕ бывают	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расчетные 2. Эксплуатационные 3. Статистические 4. Экспертные
17.	Система Тейлора – это	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством каждого конкретного изделия 2. Статистические методы управления качеством 3. Тотальный контроль качества 4. Тотальный менеджмент качества
18.	Второй этап развития систем управления качеством начался в	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1904 2. 1905 3. 1960 4. 1924
19.	Первые понятия и таблицы выборочного контроля разработали	<ol style="list-style-type: none"> 1. В. Шухарт и Г. Додж 2. Г. Додж и Г. Роминг 3. Г. Роминг и Э. Деминг 4. Э. Деминг и Г. Додж
20.	Наукой об измерениях, методах и средствах обеспечения единства и требуемой точности измерений является	<ol style="list-style-type: none"> 1. Квалиметрия 2. Метрология 3. Экономика 4. Стандартизация

Вариант 3

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1	2	3
1	Показатель качества измерений, отражающий близость их результатов к истинному значению измеряемой величины называется	<ol style="list-style-type: none"> 1. точностью измерения 2. единством измерения 3. нормой измерения 4. основой измерения

2.	Достоинство модели Джурана заключается в	<ol style="list-style-type: none"> 1. маркетинговой концепции производственно-коммерческой деятельности 2. сбытовой концепции производственно-коммерческой деятельности 3. ориентации на контроль качества 4. ориентированной на потребителя
3	Международная организация по стандартизации выпустила первую версию стандартов ISO серии 9000:	<ol style="list-style-type: none"> 1. в 1987 г. 2. в 1997 г. 3. в 2000 г. 4. в 2010 г.
4.	Гистограмма – это ...	<ol style="list-style-type: none"> 1. инструмент, позволяющий произвести разделение данных на подгруппы по определенному признаку 2. инструмент, позволяющий определить вид и тесноту связи между парами соответствующих переменных 3. инструмент, позволяющий зрительно оценить распределение статистических данных, сгруппированных по частоте попадания данных в определенный (заранее заданный) интервал 4. инструмент для сбора данных и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации
5.	<p>Что изображено на рисунке?</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диаграмма Парето 2. Гистограмма 3. Контрольный листок 4. Диаграмма Исикавы
6.	Отношения между проблемой и ее возможными причинами демонстрирует...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контрольный листок 2. Гистограмма 3. Диаграмма Исикавы 4. Диаграмма разброса
7.	Дайте правильную расшифровку аббревиатуры цикла PDCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планируй - Делай - Проверь - Действуй. 2. Планируй – Проверьй – Делай – Действуй. 3. Планируй – Проверьй – Действуй- Делай. 4. 4. Правильного ответа нет
8.	Степень достижения группой работников поставленных перед ними целей в ключевых этапах проектов и требований к процессам – это...	<ol style="list-style-type: none"> 1. Командная работа. 2. Руководящая работа. 3. Работа в коллективе. 4. Командная должность.

9.	Что включает в себя план по приобретению компетентности?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деятельность по обучению и получению новых знаний. 2. Деятельность по обучению и подготовке, поиску и подбору персонала. 3. Деятельность по обучению и подготовке, поиску и подбору персонала, установлению партнерских отношений и аутсорсингу. 4. Деятельность по установлению партнерских отношений и аутсорсингу.
10.	В каком году был утвержден ИСО 10018?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2012 г. 2. 2014 г. 3. 2015 г. 4. 2010 г.
11.	Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Производителями продукции 2. В результате опроса потребителей 3. Государственным стандартом 4. Государственными исполнительными органами
12.	При построении контрольных карт используются выборки не менее:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100 единиц 2. 50 единиц 3. 20 единиц 4. 4 -5 единиц
13.	Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методологию непрерывного совершенствования. 2. Шаги по применению статистических методов контроля. 3. Этапы контроля качества продукции 4. Методы осуществления контрольных операций
14.	Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Системе менеджмента качества 2. Качеству продукции 3. Качеству услуг 4. Качеству процессов
15.	Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана вгоду:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1987 2. 1996 3. 2000 4. 2002
16.	Основных схем сертификации продукции существует:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 3 2. 9 3. 11 4. 16
17.	История применения систем качества в СССР начинается с:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 20-х годов 20 века 2. 50-х годов 20 века 3. 70-х годов 20 века 4. 90-х годов 20 века

18.	Петля (спираль) качества - это	<ol style="list-style-type: none"> 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 определения потребностей до оценки их удовлетворения.
19.	Система качества – это:	<ol style="list-style-type: none"> 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 потребителя.
20	Методология TQM предполагает	<ol style="list-style-type: none"> 1. Жесткую ориентацию на потребителя. 2. Маркетинг по изучению качества. 3. Высокий менеджмент качества. 4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Теоретические вопросы

1. Категории качества, сущность качества и этапы его развития.
2. Особенности основных этапов развития документированных систем обеспечения качества.
3. Системы менеджмента как основа повышения качества деятельности и конкурентоспособности организации.
4. Принципы совершенствования качества и модели управления качеством.
5. Качество как философская, прагматическая и социально-экономическая категория.
6. Взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами.
7. Качество как объект управления.
8. Качество и надежность.
9. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя.
10. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
11. Серия международных стандартов ИСО 9000: ИСО 9000.
12. «Системы менеджмента качества.
13. Основные положения и словарь».
14. ИСО 9001: 2015 «Системы менеджмента качества.
15. Требования». ИСО 9004: 2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха.
16. ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»
17. Уровень качества продукции.
18. Классификации показателей качества продукции.
19. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества.
20. Методы оценки качества продукции.
21. Место системы менеджмента качества в организационной структуре предприятий.
22. Среда организации. Лидерство.
23. Политика качества. Планирование.
24. Средства обеспечения.
25. Использование статистических методов контроля качества.
26. Элементарные статистические методы оценки и контроля качества.
27. Теория выборочного контроля.
28. Метод расчет экспериментов.
29. Методы исследования операций.
30. Использование графических методов для оценки и контроля качества продукции.
31. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции.
32. Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции.

33. Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа.
34. Оценка экономической эффективности новой продукции.
35. основополагающие принципы создания интегрированной системы менеджмента качества.
36. Особенности концептуальной модели интегрированной системы менеджмента качества.
37. Основы проектирования интегрированных систем менеджмента качества.
38. Основные концепции TQM. Основные отраслевые стандарты в области управления качеством.
39. Международные стандарты систем менеджмента, обеспечивающие качество, безопасность и конкурентоспособность организации.
40. Система сертификации в Российской Федерации.
41. Структура системы сертификации продукции.
42. Организационно-методическое обеспечение деятельности органов по сертификации.
43. Стадии и этапы проведения сертификации продукции.
44. Схемы и основные положения сертификации услуг.
45. Сертификация систем менеджмента качества.
46. Документирование системы менеджмента качества организации.
47. Требования к обеспечению функционирования систем стандартизации качества на предприятии. Ресурсы.
48. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.
49. Оценка результатов деятельности.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («экзамен»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно

	владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

н/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)