

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Воронежский филиал РАНХиГС

Международно-правовой факультет

Кафедра экономики, финансов и менеджмента

Утверждена

решением кафедры экономики,
финансов и менеджмента

Протокол от «27» апреля 2017 г.

№ 10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09 «Управление качеством»

Краткое наименование дисциплины - Упр. кач.

По направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль «Организационный менеджмент»

Квалификация бакалавр

Форма обучения - очная

Год набора - 2017

Воронеж, 2017 г.

Автор–составитель:

Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры ЭФМ Нестеренко В.И.

Заведующий кафедрой

экономики, финансов и менеджмента, доктор экономических наук, профессор Преображенский Б.Г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание и структура дисциплины	6
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	17
6.1.	Основная литература	17
6.2.	Дополнительная литература	17
6.3.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	17
6.4.	Нормативные правовые документы	17
6.5.	Интернет-ресурсы	18
6.6.	Иные источники	18
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	18

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине,
соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1 Дисциплина Б1.В.09 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-17	Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.	ПК-17.1	Способность к принятию управленческих решений, базирующихся на взвешенной оценке сопутствующих рыночных и специфических рисков.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) / трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Формирование трудовых функций, связанных со способностью оценки экономических и социальных условий предпринимательской деятельности, на этой основе выявление рыночных возможностей и формирование новых бизнес-моделей.	ПК-17.1	На уровне знаний: в области базовых понятий управления качеством, основ современных подходов к управлению качеством в организации, современной концепции качества, механизма управления качеством в организации, основ методов контроля и управления качеством.
		На уровне умений: использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании), использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и обеспечения конкурентоспособности предприятия, применять практические навыки по оценке затрат на качество, выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии, систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качеством, анализировать процессы управления качеством в системе международного бизнеса.
		На уровне навыков: оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения управления качеством, самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством, исследовательской деятельности в области

		управления качеством, постановки цели и формулировки задач, связанных с реализацией профессиональных функций в области управления качеством и обеспечения конкурентоспособности, овладения компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности.
--	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.09 «Управление качеством» относится к дисциплинам блока Б.1. вариативной части дисциплин ОП ВО направления 38.03.02 «Менеджмент». Освоение дисциплины осуществляется в 7 семестре 4 курса. Общая трудоёмкость дисциплины 4 ЗЕ (144 академических часов или 108 астрономических часов). Контактная работа обучающегося с преподавателем составляет 54 академических часа или 40,5 астрономических часов; самостоятельная работа – 54 академических часа или 40,5 астрономических часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен в форме устного ответа на вопросы контрольно-измерительного инструмента.

Общее количество академических часов или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем представлено в Таблице 1:

Таблица 1

Объем дисциплины															
Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, акад.час./астр.час.													
		Всего (акад.час. /астр. Час.)	Семестр (триместр), курс ³												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	12	
Очная форма обучения															
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		54/40,5							54/40,5						
лекционного типа (Л)		18/13,5							18/13,5						
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)															
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36/27							36/27						
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)															
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		54/40,5							54/40,5						
Промежуточная аттестация	форм а	Экзамен							Экзамен						
	час.	36/27							36/27						
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		144/108/4							144/108/4						

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемос ти*, промежудо чной аттестации **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	Л Р	ПЗ	К С Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Сущность понятия качества	12/9	2/1,5		4/3		6/4,5	О
Тема 2	История управления качеством	12/9	2/1.5		4/3		6/4,5	О
Тема 3	Современная концепция менеджмента качества	12/9	2/1.5		4/3		6/4,5	О, Г
Тема 4	Сертификация продукции и систем качества	12/9	2/1.5		4/3		6/4,5	О,Г
Тема 5	Основные методы контроля и управления качеством	18/14	3/2,25		6/4,5		9/6,7	О,Т
Тема 6	Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	18/14	3/2,25		6/4,5		9/6,7	О, Г
Тема 7	Экономические проблемы качества	12/9	2/1.5		4/34		6/4,5	О, ДБ
Тема 8	Менеджмент как средство повышения качества	12/9	2/1.5		4/34		6/4,5	О,ДБ
Промежуточная аттестация		36/27						Э
Всего:		144/108	18/13, 5	0	36/27	0	54/40,5	

примечание:

* - формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), дебаты (ДБ), групповое обсуждение (Г).

** - форма промежуточной аттестации – экзамен (Э)

Содержание дисциплины

Тема 1

Сущность понятия качества

Понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Конкурентоспособность, ценность и стоимость. Качество жизни.

Тема 2

.История управления качеством

Стадии развития философии качества. Эволюция методов обеспечения качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Этапы эволюции в области качества.

Тема 3

Современная концепция менеджмента качества.

Сущность системы менеджмента качества. Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Основные положения концепции TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях.

Тема 4

Сертификация продукции и систем качества

Сущность и содержание сертификации. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000. Правовые основы сертификации в РФ. Практика сертификации в России и за рубежом. Документация системы менеджмента качества. Сертификация и аудит систем качества.

Тема 5

Основные методы контроля и управления качеством

Классификация видов контроля продукции. Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции. Инструменты управления качеством.

Тема 6

Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

Правовые основы метрологической деятельности. Государственная метрологическая служба в РФ. Государственный метрологический надзор. Схема российской службы калибровки.

Тема 7

Экономические проблемы качества.

Переход понятия качества в экономическую категорию. Затраты на качество. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество. Функция потерь Г. Тагути.

Тема 8

Менеджмент как средство повышения качества.

Реинжиниринг бизнес-процессов. Реструктуризация предприятий и компаний. Метод «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». Управление знаниями. Функционально-стоимостный анализ. Управление персоналом.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:

- опрос для выявления понимания положений, излагаемых в процессе лекции, понимания сущности новых категорий, и инструментов, методов;
- наблюдение за поведением студентов во время занятий, за проявлением заинтересованности к содержанию занятия лекционного типа;
- вопросы студентам и ответы студентов на понимание новой терминологии, с которой знакомятся студенты на занятии (по ходу занятия).

- при проведении практических занятий:

- опрос;

- тестирование;
Дебаты;
групповое обсуждение.

- *при контроле результатов самостоятельной работы обучающихся* (контроль осуществляется на практических занятиях):
- доклад, реферат с презентацией;
- тестирование, собеседование.

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): устные ответы на вопросы контрольно-измерительного материала.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Тема 1. Сущность понятия качества.

Форма текущего контроля – опрос, дебаты

Вопросы для опроса:

1. Раскройте понятие качества: определение, основное содержание, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов.
2. Что означают: конкурентоспособность, ценность и стоимость? Объясните их взаимосвязь и взаимозависимость.
3. Какими критериями определяется качество жизни? Факторы, определяющие уровень благосостояния и социальной защищенности граждан.

Тема 2. История управления качеством.

Форма текущего контроля – опрос.

Вопросы для опроса:

1. Выделите стадии развития философии качества.
2. Изложите эволюцию методов обеспечения качества в мировой экономике.
3. Объясните в чем взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4. Выделите этапы эволюции в области качества.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Форма текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. Основные принципы, на которых строится современная система управления качеством продукции.
2. Что означает концепция TQM?
3. Выделите этапы формирования концепции TQM.

Вопросы для группового обсуждения:

1. История и проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
2. Проблемы конкурентоспособности российских товаров на международном рынке.
3. Основные направления повышения качества продукции и повышения конкурентоспособности российских предприятий.

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества.

Форма текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. В чем заключается сущность и содержание сертификации?
2. Обобщите историю создания стандартов качества.
3. Как складывалась система стандартов ИСО семейства 9000.
4. Какая документация оформляется при внедрении системы менеджмента качества?

Вопросы для группового обсуждения:

1. В чем заключаются правовые основы сертификации в РФ?
2. Обобщите практику организации сертификации в России и за рубежом.

Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством.

Форма текущего контроля – опрос, тестирование.

Вопросы для опроса:

1. По каким признакам осуществляется классификация видов контроля продукции?
2. В чем особенность способов применения статистических методов управления качеством продукции?
3. Какие существуют инструменты управления качеством?

Тесты: (из перечисленных вариантов ответов надо выбрать один)

1. Материализованный результат процесса трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера – это:

- а) Качество.
- б) Продукт.
- в) Уровень качества продукции.
- г) Свойство продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

2. Установление необходимого уровня качества продукции на основе анализа лучших научно-технических достижений в нашей стране и за рубежом для удовлетворения потребностей с наименьшими затратами происходит на стадии:

- а) Исследования и проектирования.
- б) Изготовления.
- в) Обращения и реализации.
- г) Эксплуатации и потребления.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

3. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям её создания и эксплуатации или потребления:

- а) Качество.
- б) Номенклатура показателей качества продукции.
- в) Уровень качества продукции.
- г) Показатель качества продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

4. Формирование уровня качества, соответствующего высшей категории качества, современным достижениям и прогнозу общественных потребностей на период производства продукции, а также подготовка комплекта научно-технической документации для изготовления, обращения, потребления и эксплуатации, при соблюдении установленных экономических показателей является целью управления на стадии:

- а) Исследования и проектирования.
- б) Изготовления.
- в) Обращения и реализации.
- г) Эксплуатации и потребления.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

5. Показатели, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения, называют:

- а) Экологическими показателями.
- б) Показателями безопасности.
- в) Показателями надежности.
- г) Показателями назначения.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

6. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от способа получения информации относятся:

- а) Традиционный.
- б) Регистрационный.
- в) Социологический.
- г) Органолептический.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

7. Деятельность по установлению правил, общих принципов, характеристик, рассчитанных для многократного использования на добровольной основе, направленная на достижение упорядоченности и повышение конкурентоспособности в области производства и оборота продукции, выполнения работ и оказания услуг:

- а) Оценка уровня качества продукции.
- б) Система сертификации.
- в) Стандартизация.
- г) Сертификация.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

8. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся:

- а) Удержания за брак.
- б) Качество технологического оборудования, оснастки, инструмента.
- в) Обеспеченность материалами, сырьем.
- г) Организация учебы.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

9. Качество продукции обеспечивается и определяется качеством нормативно-технической документации на изготовление продукции, качеством оборудования, оснастки, инструменты, получаемого сырья, материалов, комплектующих на стадии:

- а) Исследования и проектирования.
- б) Изготовления.
- в) Обращения и реализации.
- г) Эксплуатации и потребления.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

- 10. Совокупность показателей качества продукции по характеризующим свойствам, нормативно принятая для оценки уровня качества этой продукции – это:**
- а) Качество.
 - б) Номенклатура показателей качества продукции.
 - в) Уровень качества продукции.
 - г) Показатель качества продукции.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 11. Показатели, характеризующие свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования, называют:**
- а) Экологическими показателями.
 - б) Показателями безопасности.
 - в) Показателями назначения.
 - г) Показателями надежности.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 12. К группе методов определения значений показателей качества продукции в зависимости от источника информации относятся:**
- а) Измерительный.
 - б) Экспертный.
 - в) Расчетный.
 - г) Социологический.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 13. Действие или сумма действий, изменяющих фактор или условия повышения качества продукции, в которых действует фактор повышения качества продукции:**
- а) Фактор повышения качества продукции.
 - б) Система управления качеством продукции.
 - в) Условие повышения качества продукции.
 - г) Мероприятия по повышению качества продукции.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 14. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся:**
- а) Взаимоотношения в коллективе.
 - б) Плановость и ритмичность работы.
 - в) Состояние испытательного оборудования.
 - г) Величина заработной платы.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 15. Поддержание качества изготовленной продукции производится на стадиях:**
- а) Исследования и проектирование.
 - б) Изготовления.
 - в) Обращения и реализации.
 - г) Эксплуатации и потребления.
 - д) Все ответы верные.
 - е) Нет правильного ответа.
- 16. По стадии определения показатели качества продукции бывают:**

- а) Показатели, выраженные в натуральных единицах.
- б) Единичные показатели.
- в) Производственные показатели.
- г) Групповые показатели.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

17. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств:

- а) Измерительный.
- б) Регистрационный.
- в) Расчетный.
- г) Органолептический.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

18. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы в целом:

- а) Оценка уровня качества продукции.
- б) Система сертификации.
- в) Стандартизация.
- г) Сертификация.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

19. Совокупность управляющих органов и объектов управления, взаимодействующих с помощью материально-технических и информационных средств при управлении качеством продукции:

- а) Управление качеством продукции.
- б) Система управления качеством продукции.
- в) Объект управления.
- г) Оценка уровня качества продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

20. К социальным факторам, влияющим на качество продукции:

- а) Организация работ с поставщиками.
- б) Качество исходных материалов, сырья, комплектующих.
- в) Состояние воспитательной работы.
- г) Соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

21. По способу выражения показатели качества продукции бывают:

- а) Относительные показатели.
- б) Проектные показатели.
- в) Показатели, выраженные в стоимостных единицах.
- г) Базовые показатели.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответ.

22. Показатели, характеризующие особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании и т.д., называются:

- а) Показателями назначения.
- б) Показателями безопасности.
- в) Показателями надежности.

- г) Экологическими показателями.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

23. Показатели, характеризующие свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива, энергии, называют:

- а) Показателями стандартизации и унификации.
- б) Патентно-правовыми показателями.
- в) Показателями технологичности.
- г) Показателями экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

24. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей:

- а) Измерительный.
- б) Регистрационный.
- в) Расчетный.
- г) Органолептический.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

25. В системе управления качеством процессы, от которых зависит качество продукции и на которые направлен процесс управления:

- а) Управление качеством продукции.
- б) Система управления качеством продукции.
- в) Объект управления.
- г) Оценка уровня качества продукции.
- д) Все ответы верные.
- е) Нет правильного ответа.

Рекомендации по решению тестов.

Тест состоит из вопросов и предлагаемых кратких формулировок возможных ответов на вопросы, что не позволяет охарактеризовать всю полноту того или иного правового явления.

В ходе тестирования студент не имеет возможности давать свои комментарии к ответам. Однако основная суть выносимых на тестирование вопросов отражается в предлагаемых вариантах ответов.

Выбирая ответ на тот или иной вопрос теста, студент должен, прежде всего, внимательно прочитать условия вопроса теста, вдумываясь в его смысл. Затем следует выбрать правильный ответ. Если, по мнению студента несколько ответов являются правильными, то он должен выбрать тот, который максимально охватывает ответ на поставленный вопрос.

Ключ ответа:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	д	б	д	г	д	б	б	а	б

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
в	в	б	г	г	в	а	г	б	в

21	22	23	24	25					
г	б	в	в	а					

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

Форма текущего контроля – опрос, групповое обсуждение.

Вопросы для опроса:

1. В чем заключается понятие и сущность квалитметрии?
2. Изложите правовые основы метрологической деятельности.
3. Какие функции выполняет Государственная метрологическая служба в РФ?
4. С какой целью создан Государственный метрологический надзор?

Вопросы для группового обсуждения:

1. Объясните назначение и схему российской службы калибровки.
2. Организация метрологического надзора на уровне региона.

Тема 7. Экономические проблемы качества.

Форма текущего контроля—опрос, дебаты.

Вопросы для опроса:

1. Как Вы объясните переход понятия качества в экономическую категорию?
2. Оправданы ли экономические затраты на качество?
3. Как составляются отчеты по затратам на качество?
4. Объясните практическую значимость функция потерь Г. Тагути.

Тема дебатов:

1. Экономические проблемы при внедрении систем менеджмента качества в Российской Федерации.

Тема 8 Менеджмент как средство повышения качества.

Форма текущего контроля— опрос, дебаты.

Вопросы для опроса:

1. С какой целью осуществляется реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях?.
2. Что означает реструктуризация предприятий и компаний?
3. С какой целью внедряется система «всеобщего обслуживания оборудования»?

Вопросы для дебатов:

1. Оценка качества управления знаниями в Российской Федерации.
2. Проблемы управления персоналом на российских предприятиях.

4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-17	Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.	ПК-17.1	Способность к принятию управленческих решений, базирующихся на взвешенной оценке сопутствующих рыночных и специфических рисков.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
Способность к принятию управленческих решений, базирующихся на взвешенной оценке сопутствующих рыночных и специфических рисков	Самостоятельная подготовка докладов, рефератов и их структурированность. Проведение анализа альтернативных вариантов решения управленческих задач в условиях целостности процесса их постановки. Отстаивание своей точки зрения в процессе обсуждения выдвинутой рабочей гипотезы	Степень самостоятельности при подготовке доклада или реферата и оптимальность структуры. Объективность и репрезентативность результатов анализа. Обоснованность и рациональность рабочей гипотезы.

4.3.2 Типовые оценочные средства

1. Что такое качество и каково его основное содержание и понятие?
2. В чем Вы видите взаимосвязь между понятиями; качество, надежность, конкурентоспособность, ценность и стоимость?
3. Как Вы сочетаете понятия качество: проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта, качество жизни?
4. В чем взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами?
5. Как можно классифицировать показатели качества?
6. В чем причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции?
7. В чем заключаются потребительские ценности продукции?
8. В чем причины повышения качества товаров, конкурентоспособности изделия, фирмы?
9. Какие существуют направления европейской политики исследований в области качества жизни?
10. Какие можно выделить стадии развития философии качества?
11. Что означают понятия: фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды?
12. В чем взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества?
13. Какие этапы можно выделить в эволюции в качества?
14. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
15. В чем состоят основные принципы современных систем управления качеством продукции?
16. Что отражают основные положения концепции TQM?
17. В чем отличие понятий традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM?
18. Какие проблемы внедрения TQM наблюдаются на российских предприятиях?
19. В чем достоинство советских систем управления качеством?
20. Какие отличительные черты можно выделить в системах управления качеством в Японии, США, Европе?
21. В чем сущность и содержание сертификации?
22. Какова история создания стандартов качества?
23. Как зарождалась система стандартов ИСО семейства 9000?
24. В чем заключаются правовые основы сертификации в РФ?

25. В чем отличие добровольной от обязательной сертификации в России?
26. Как складывается практика сертификации за рубежом?
27. Какие существуют региональные и международные организации по сертификации систем качества?
28. Как складывается практика сертификации в России?
29. Что входит в перечень документации системы менеджмента качества?
30. В чем отличие новой версии международных стандартов ИСО серия 9000 от предыдущих?
31. Что означает сертификация систем качества?
32. Как выстроена структура Регистра систем качества?
33. Как проводится аудит систем качества,?
34. В чем сущность модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе?
35. В чем заключаются требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации?
36. Какова ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России?
37. Каковы факторы, влияющие на качество продукции?
38. Какие существуют методы статистического контроля качества?
39. В чем сущность статистических методов И.И. Мазур и В.Д. Шапиро, В.И. Гиссина?
40. В чем сущность метода Структурирования Функции Качества (СФК)?
41. Какие существуют виды статистических методов управления качеством продукции?.
42. Какие выделяют этапы и способы применения статистических методов управления качеством продукции?
43. Какие существуют инструменты управления качеством?
44. Каковы правовые основы метрологической деятельности?
45. Какие функции выполняет Государственная метрологическая служба РФ?
46. В чем предназначение Государственного метрологического надзора?
47. В чем заключается калибровка и поверка средств измерений?
48. Из чего складываются затраты на качество?
49. Как составляется отчет по затратам на качество?
50. В чем сущность функция потерь Г. Тагути?
51. Как осуществляется реинжиниринг бизнес-процессов с целью повышения качества?
52. В чем смысл реструктуризация предприятий и компаний?
53. Что означает метод «точно во время»?
54. Как организована система «всеобщего обслуживания оборудования»?
55. Как выстроить систему мотивации персонала?

Шкала и процедура оценивания определены порядком применения балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся в Воронежском филиале РАНХиГС, утвержденным приказом от 09 сентября 2016 года № 114-228/1.

4.4. Методические материалы

Методические материалы, обеспечивающие оценивание знаний, умений, навыков при текущем контроле определены порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденным приказом от 01.09.2016 № 114-217/1.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости включают:

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).

2. Методические рекомендации по формированию портфолио по реализации индивидуальной образовательной траектории студента (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).

3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры (изданы на кафедре экономики, финансов и менеджмента).

В процессе освоения дисциплины рекомендуется использовать основную и дополнительную литературу, указанную в п.6.1 и п.6.2.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Салимова Т. А. Управление качеством: учебник / Т. А. Салимова. - 5-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2011. - 416 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с.

2. Тебекин А.В. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2013. - 371 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Преображенский Б.Г. Методические рекомендации «Организация самостоятельной работы студентов» для преподавателей и студентов направлений 38.03.02 «Менеджмент» и 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», 2016. – 16 с.

6.4. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации".

2. Закон РФ от 10 июня 1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» (с изменениями от 27 декабря 1995 г., 2 марта, 31 июля 1998 г., 25 июля 2002 г.)

3. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ "Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"

5. Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об охране окружающей среды"

6. ГОСТ Р ИСО - 9000 - 2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

7. ГОСТ Р ИСО - 9001 - 2001 «Системы менеджмента качества. Требования».

8. ГОСТ Р ИСО - 9004 - 2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

6.5. Интернет-ресурсы

1. Европейская модель делового совершенства // www/kce.ru/rus/model/php.

2. Премия по качеству Правительства РФ // www.vniis.ru.

3. Baldrige National Quality Program // www.baldrige.nist.gov.

4. The EFQM Excellence Model // www.efqm.org.

5. Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту: <http://www.ecsocman.edu.ru>

6.6. Иные источники

1. Электронно-библиотечная система: <http://www.iprbookshop.ru/>

2. Электронно-библиотечная система: <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система: <https://www.biblio-online.ru/>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы.

Программное обеспечение:

- Windows 7
- Office 2007
- Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

- Гарант
- Консультант Плюс