

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 01.06.2023 09:10:31

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa12317747309b9b0cbe

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное
учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)**

(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

_____ Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

Б1.В.14

Общее управление качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Кафедра государственного и корпоративного управления	
Учебный план	Направление 38.03.02 Менеджмент	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: экзамены 3
в том числе:		
аудиторные занятия	64	
самостоятельная работа	44	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	34,7	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	16 5/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,3	0,3	0,3	0,3
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	65,3	65,3	65,3	65,3
Сам. работа	44	44	44	44
Часы на контроль	34,7	34,7	34,7	34,7
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

кэн, доцент, Сапунова Татьяна Алексеевна

Рецензент(ы):

директор ООО "ГорРемСтрой Управление", г. Краснодар, Феодоров М.Г.

Рабочая программа дисциплины

Общее управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7)

составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.02 Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 13.04.2020 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра государственного и корпоративного управления

Протокол от 04.04.2023 г. № 8

Зав. кафедрой Мугаева Екатерина Викторовна

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» является формирование компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление о менеджменте качества как современной концепции управления, а также умений и навыков в области менеджмента качества продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
Задачи: - формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия);	
<input type="checkbox"/> проводить анализ рынка продукции и услуг; <input type="checkbox"/> выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции; <input type="checkbox"/> анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению; <input type="checkbox"/> применять новые, более эффективные средства контроля качества; <input type="checkbox"/> участвовать в проведении испытаний на производстве; <input type="checkbox"/> участвовать в процессе сертификации производства и продукции.	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы стандартизации и технического регулирования в менеджменте
2.1.2	Теория менеджмента
2.1.3	Экономическая теория
2.1.4	Технологические основы отрасли
2.1.5	История
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление предприятием
2.2.2	Маркетинг
2.2.3	Управление бизнес-процессами
2.2.4	Региональный менеджмент
2.2.5	Методы оптимальных решений
2.2.6	Статистика

**3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ
и планируемые результаты обучения****4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	Раздел 1. Модуль 1 Общие понятия и функции менеджмент качества					
1.1	Тема 1.1 Понятие качества и управление качеством /Лек/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6	
1.2	Тема 1.1 Понятие качества и управление качеством /Пр/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.3	Тема 1.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Лек/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.4	Тема 1.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Пр/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.5	Тема 1.3 Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения /Лек/	3	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.6	Тема 1.3 Квалиметрия как наука, ее роль и методы практического применения /Пр/	3	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.7	Самостоятельная работа /Ср/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
	Раздел 2. Модуль 2 Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества в организации.					

2.1	Тема 2.1. Этапы формирования качества продукции. /Лек/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.2	Тема 2.1. Этапы формирования качества продукции. /Пр/	3	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.3	Тема 2.2 Контроль качества продукции или услуг в организации /Лек/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.4	Тема 2.2 Контроль качества продукции или услуг в организации /Пр/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.5	Тема 2. 3 Статистические методы анализа и управления качеством продукции или услуги в организации /Лек/	3	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.6	Тема 2. 3 Статистические методы анализа и управления качеством продукции или услуги в организации /Пр/	3	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.7	Самостоятельная работа /Ср/	3	20		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
	Раздел 3. Модуль 3 Обеспечение функционирования системы менеджмента качества					
3.1	Тема3. 1 Аудит качества /Лек/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.2	Тема3. 1 Аудит качества /Пр/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.3	Тема 3.2 Сертификация системы менеджмента качества /Лек/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.4	Тема 3.2 Сертификация системы менеджмента качества /Пр/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
3.5	Самостоятельная работа /Ср/	3	20		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
	Раздел 4. Контактная работа					
4.1	зачет /Консл/	3	1		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
4.2	/КАЭ/	3	0,3			

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие качества и управление качеством
2. Восемь основополагающих принципов управления качеством.
3. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000)
4. Системы управления качеством продукции (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
5. Основы квалиметрии
6. Классификация показателей качества продукции
7. Оценка уровня качества продукции
8. Субъективные методы определения показателей качества
9. Объективные методы определения показателей качества
10. Экспертные методы определения показателей качества
11. Дифференциальный метод оценки качества продукции
12. Комплексный метод оценки качества продукции
13. Смешанный метод оценки качества продукции
14. Контроль качества продукции на предприятии
15. Этапы контроля качества
16. Классификация видов контроля качества
17. «Семь инструментов контроля качества»
18. Контрольные карты Шухарта
19. Правило построения диаграммы Исикавы
20. Анализ брака с помощью диаграммы Парето.
21. Статистический приёмочный контроль по альтернативному признаку.
22. Проектирование в системе управление качеством
23. Анализ брака и потерь от брака
24. 23.Управление качеством обслуживания
25. Стандартизация в управлении качеством
26. Категории и виды стандартов.
27. Сущность и содержание сертификации
28. Система обязательной сертификации
29. Добровольная сертификация
30. Порядок получения сертификата соответствия

31. Схемы сертификации продукции
32. Схемы сертификации услуг.
33. Аккредитации органов сертификации
34. Сертификация систем качества
35. Зарубежный опыт управления качеством

5.2. Темы письменных работ

1. Системы менеджмента качества в образовании.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов.
3. Метод «Точно вовремя» (JUST – IN – TIME).
4. Российские системы сертификации
5. Процесс управления качеством
6. Анализ данных (Data Mining).
7. Функционально-стоимостный анализ (ФСА)
8. Управление затратами на обеспечение качества
9. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
10. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации
11. Основные этапы развития системы качества
12. Становление и развитие менеджмента качества.
13. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО
14. Оценка уровня качества продукции
15. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000
16. Государственная метрологическая служба в РФ
17. Проверка эффективности системы менеджмента качества
18. Правовое обеспечение качества продукции
19. Зарубежный и международный опыт управления качеством
20. Основные этапы сертификации производства
21. Современные направления развития качества в России
22. Статистические методы контроля и регулирования качества
23. Качество продукции как фактор конкурентоспособности
24. Аудит систем качества
25. Показатели качества продукции
26. Сертификация продукции и систем качества

5.3. Фонд оценочных средств

РАЗДЕЛ 1 МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

1. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:
 - a) Технического контроля
 - b) Кадров
 - c) Главного технолога
2. Стандарт ISO 9001:2015 устанавливает требования к:
 - a) Системе менеджмента качества
 - b) Качеству продукции
 - c) Качеству услуг
3. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:
 - a) точность
 - b) измерения
 - c) достоверность
 - d) трудоемкость операции измерения
 - e) стоимость
4. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:
 - a) Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
 - b) Минимизировать количество поставщиков
 - c) Работать с поставщиками на долгосрочной основе
5. Работу по улучшению осуществляют:
 - a) Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
 - b) Все без исключения работники предприятия
 - c) Сотрудники отдела качества
6. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:
 - a) Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
 - b) Постоянных потребителей (клиентов)

- c) Нет правильного ответа
7. История применения систем качества в СССР начинается с:
- a) 20-х годов 20 века
 - b) 50-х годов 20 века
 - c) 70-х годов 20 века
 - d) 90-х годов 20 века
8. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:
- a) Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
 - b) Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
 - c) Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.
9. Что относят к понятию «Продукция»
- a) товар
 - b) продукт
 - c) изделие
10. Составные части менеджмента качества:
- a) Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
 - b) Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
 - c) Планирование, анализ, контроль.
 - d) Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.
11. Какая современная система управления качеством является по мнению ИСО самой эффективной
- a) КСУКП
 - b) TQM
 - c) КАНАРСПИ
12. Продукция, при эксплуатации которой расходуется ресурс называется
- a) качественной
 - b) потребляемой
 - v) эксплуатируемой
13. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
- a) Да
 - b) Нет
 - c) Не знаю
14. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:
- a) 1987
 - b) 1996
 - c) 2000
 - d) 2002
15. Петля (спираль) качества - это
- a) Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
 - b) Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
 - c) Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
 - d) Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.
16. Система качества – это:
- a) Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
 - b) Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
 - c) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
 - d) Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и производителя.
17. Качество (по ИСО - 8402) – это:
- a) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
 - b) Качество продукции.
 - c) Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
 - d) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.
18. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

- a) Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
- b) Современную методологию менеджмента качества.
- c) Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
- d) Мероприятия по обеспечению качества.
19. Методология TQM предполагает:
- a) Жесткую ориентацию на потребителя.
- b) Маркетинг по изучению качества.
- c) Высокий менеджмент качества.
- d) Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.
20. Техническое качество
- a) Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
- b) Связано с технической стороной использования продукции.
- c) Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
- d) Оно отражает эстетические свойства продукции.
21. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
- a) Результат процесса
- b) Потребителя
- c) Процесс
- d) Личность
22. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:
- a) Да
- b) Нет
- c) Не знаю
23. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:
- a) Проверки качества одного изделия.
- b) Контроля производственного процесса.
- c) Всего руководства предприятия.
- d) Выяснения мнений потребителей о качестве товара.
24. Система тотального менеджмента качества - это
- a) 1.Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
- b) 2.Система управления качеством на фирме.
- c) Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
- d) Удовлетворение требований потребителей и своих служащих..
25. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:
- a) Общую динамику сертификации систем качества.
- b) Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
- c) Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
26. Требования TQM не включают:
- a) 1.сотрудничество и командная работа
- b) качественные поставки от внешних потребителей
- c) приверженность качеству всех членов организации
- d) повышение эффективности работы
- e) следование стратегии непрерывного совершенствования
27. Объектами стандартизации МЭК из перечисленных товаров являются:
- a) Бытовая техника
- b) Продукты питания
- c) Микропроцессоры
- d) Двигатели внутреннего сгорания
- e) Техника для сельского хозяйства
28. Внедрение методов TQM не требует:
- a) Вовлечения и обучение всего персонала;
- b) Мониторинга поставщиков и качества их продукции
- c) Смены персонала компании
29. Этапы петли качества:
- a) Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
- b) Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.

- c) Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
d) Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.
35. К продукции относится:
- a) Токарный станок
 - b) Программа расчета прочности детали на ЭВМ
 - c) Ремонт автомобиля
 - d) Железная дорога
 - e) Наклеивание обоев
36. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:
- a) Производителями продукции
 - b) В результате опроса потребителей
 - c) Государственным стандартом
 - d) Государственными исполнительными органами
37. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:
- a) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
 - b) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
 - c) Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
 - d) Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3
38. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:
- a) Качества
 - b) Главного механика
 - c) Главного технолога
39. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качеством»
- a) Да
 - b) Нет
 - c) Не знаю
40. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:
- a) Методологию непрерывного совершенствования.
 - b) Шаги по применению статистических методов контроля.
 - c) Этапы контроля качества продукции
41. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:
- a) 1924
 - b) 1951
 - c) 1960
 - d) 1974
42. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:
- a) Да
 - b) Нет
 - c) Не знаю
43. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
- a) Сплошному
 - b) Выборочному
 - c) Нет правильного ответа
44. Показатель надежности характеризуют свойства:
- a) Безотказности
 - b) Долговечности
 - c) Ремонтопригодности
 - d) Сохраняемости
45. Методы определения показателей качества продукции на основе органов чувств человека
- a) расчетный
 - b) органолептический
 - v) регистрационный
 - г) экспертный

46. Метод используемый для комплексной оценки качества продукции

- a) дифференциальный
- б) смешанный
- в) комплексный
- г) экспертный

47. Неценовая конкуренция - это

- a) Повышение жизненного цикла продукта.
- б) Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
- с) Система " нулевых дефектов" (бездефектного труда).
- d) Конкуренция качества.

48. Система бездефектного труда - это

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

49. Кросс-функциональная командная работа – это:

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

50. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

- a) Создании кружков качества.
- б) Широком использовании статистических методов при изучении качества.
- с) Системе обучения и поощрений персонала.
- d) Должной связи с потребителями и поставщиками.

51. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

- a) Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
- б) Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
- с) Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
- d) Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

52. Кружок качества – это

- a) Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
- б) Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
- с) Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
- d) Аудиторы

53. Качество фирмы - это:

- a) Статистика + приемочный контроль.
- б) Аудит потребителя + сертификация продукции.
- с) Тотальное обучение системе качества.
- d) Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

54. Система Тейлора служила для проверки качества:

- a) Процесса.
- б) Одного изделия.
- с) Фирмы.
- d) У потребителя.

55. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

- a) Сплошной контроль.
- б) Статистические методы.
- с) Сплошные методы контроля.
- d) Работа по рекламациям потребителей.

56. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

- a) Безотказность.
- б) Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
- с) .Вероятность удовлетворения определенной функции.
- d) Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.

57. Безотказность – это:

- a) Свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния.
- б) Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени.

- c) Состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям качества.
- d) Состояние изделия, при котором в данный момент времени оно обеспечивает нормальное выполнение заданных функций.
58. Отказ – это:
- a) Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.
- b) Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.
- c) Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует какому-то параметру качества.
- d) Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности.
59. Восстанавливаемость – это свойство изделия:
- a) Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.
- b) Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.
- c) Обусловленное безотказностью и долговечностью.
- d) Не правильного ответа
60. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:
- a) Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.
- b) Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.
- c) Использованием теории, и измерения.
- d) Использованием показателя " среднее время между отказами".
61. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:
- a) Отношение числа выбывших из строя изделий к общему их числу.
- b) Среднее время между отказами.
- c) Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
- d) Период полного отказа в работоспособности.
62. Вероятность отказа – это:
- a) Вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях, откажет в течение заданного интервала времени.
- b) Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
- c) Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем.
- d) Вероятность того, что объект сможет выполнить требуемую функцию при установленных условиях в течение заданного интервала времени
63. Выборочный контроль – это:
- a) Степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числа наблюдений, базовому значению
- b) Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям.
- c) Контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок
- d) Полная продолжительность наработки объекта с момента его первого ввода работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до следующего отказа
64. Технология контроля разрабатывается отделом:
- a) Качества
- b) Главного механика
- c) Главного технолога
- d) Технического контроля
65. На этапах проектирования, технологического планирования, подготовки и освоения производства предпочтительно применять анализ затрат, влияющих на качество продукции:
- a) Функционально-стоимостной
- b) Методы технического нормирования материальных затрат.
- c) Затрат на упаковку продукции.
- d) Индексный метод.
66. Индексный метод рекомендуется использовать при:
- a) Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
- b) Микроэлементном нормировании затрат.
- c) Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
- d) Определении затрат на сервисное обслуживание.
67. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:
- a) Расхода нового сырья при производстве продукции.
- b) Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
- c) Качества и конкурентоспособности изделия.
- d) Импортной и отечественной продукции.

68. Метод удельной цены рекомендуется применять при:
- Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.
 - Подготовке продукции к системе сертификации.
 - Разработке технологической карты производства продукции.
 - Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.
69. Абсолютный размер потерь от брака – это:
- Сумма затрат на окончательно забракованную продукцию.
 - Разница между величиной абсолютного размера брака и стоимости брака по цене использования, суммы удержаний с виновников брака и суммы взысканий с поставщиков некачественных материалов.
 - Процентное отношение абсолютного размера брака к производственной себестоимости.
 - Отношение величины потерь от брака к полной себестоимости продукции.
70. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:
- Затраты на ее освоение.
 - Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
 - Прибыль от внедрения новой продукции.
 - Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

Ситуационные задачи:

Задача 1

Надежность оборудования обеспечивается постоянным наличием запасных частей. Надежность работы деталей, определяющих требуемое функционирование данного оборудования, - $p=0,8$ (величина паспортная). Стоимость одного комплекта запасных частей - $C=300$ руб.; потери от отказа оборудования - $P=100$ руб. в сутки. Определить необходимое количество резервных комплектов деталей для оборудования.

Задача 2

С помощью комплексного показателя качества сравнить товары

Показатели	Аналог	Новый	к		
Стоимость, т.р.	13,2	14,3	0,2		
Производительность, тыс.ед./час.			6,1	8,3	0,2
Расходы материала, кг./ час	8,3	9,7	0,1		
Количество выполняемых функций, ед.	2	3	0,2		
Срок службы, лет	5	6	0,2		
Масса, кг.	13,2	14,2	0,1		

РАЗДЕЛ 2 СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

1. Кто является основоположником методов статистического контроля качества, которые известны как «семь инструментов контроля качества»

- Каору Исикава
- Джуран
- Хейгенбаум
- Деминг

2. Какой метод позволяет определить план контроля, т.е. n, c

- диаграмма Парето
- диаграмма Исикавы
- приёмочный контроль по альтернативному признаку
- контрольные карты

3. Данный метод позволяет провести анализ брака, определить причины брака

- контрольные карты
- Диаграмма Парето
- метод расслоения
- графический метод

4. При статистическом контроле по альтернативному признаку определяется

- количество дефектной продукции
- план контроля
- уровень качества
- процент брака

5. Метод анализа, определяющий зависимость между двумя видами данных

- a) метод рассеивания
b) дифференциальный метод
c) регистрационный метод
d) экспертный метод
6. Статистический метод, позволяющий анализировать и контролировать технологический процесс производства продукции
- a) контрольные карты
b) диаграмма Парето
c) диаграмма причинно-следственных связей
d) статистический приемочный контроль
7. Для выборочного контроля качества продукции определяют
- a) вид продукции
b) генеральную совокупность
c) объем выборки
d) конкурентоспособность
8. При статистическом контроле по альтернативному признаку определяется
- a) количество дефектной продукции
b) план контроля
c) уровень качества
d) процент брака
9. Какому ученому принадлежит идея создания контрольной карты.
- a) У.Л.Шухарт
b) Ф.У. Тейлор
c) Ф. Кросби
d) Дж. Джуран
10. Система статистического управления была предложена для проверки качества:
- a) Процесса.
b) Фирмы.
c) Одного изделия.
d) У потребителя.
11. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:
- a) Тщательное контролирование производственного процесса.
b) Сосредоточение внимания на выявлении брака.
c) Сертификация системы качества.
d) Исключение случайных изменений качества продукции.
12. Особенности статистического управления качеством заключаются в:
- a) Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
b) Качестве фирмы ("самооценка")
c) Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
d) Реализации принципа работы с технической документацией.
13. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:
- a) Сплошной контроль изделий.
b) Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
c) Компромисс между поставщиком и потребителем.
d) Браковочные уровни качества.
14. При помощи диаграмм Парето выявляется:
- a) Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
b) Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
c) Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
d) Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.
15. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:
- a. На любом предприятии.
b. В отдельно взятом цехе.
c. У потребителя.
d. Где продукция готовится партиями.
16. Схема Исикава - это:
- a) Выявление бракованных изделий.
b) Статистический метод оценки качества менеджмента.

- c) Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
d) Диаграмма причин и результатов показателей качества.
17. При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:
a) 5.
b) 50.
c) 10.
d) 75.
18. Ослабленный режим контроля выпускаемой продукции – это:
a) Сплошной контроль качества.
b) Процедура контроля, продолжающаяся до тех пор, пока не обнаружится дефектное изделие.
c) Нормальный режим контроля с отбором 10% - ного количества проверяемых изделий.
d) Контроль, зависящий от количества брака.
19. Сырье и материалы подвергаются контролю
a) а) входному
b) б) текущему
c) в) выходному
d) г) приемочному
20. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:
a) Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
b) О стабильности качественных показателей продукции производителя
c) Не правильного ответа
21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:
a) Решением исполнительных государственных органов
b) Нормативным перечнем Госстандартом России
c) Решением органа по сертификации
d) Выбором производителя и согласия органа по сертификации
22. Основных схем сертификации продукции существует:
a) 3
b) 9
c) 11
d) 16
23. Схемы сертификации продукции различаются:
a) Уровнем проводимых испытаний
b) Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
c) Количеством оформляемых документов
d) Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства
24. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:
a) Да
b) Нет
c) Не знаю
6. Лицензия – это:
a) Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
b) Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
c) Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
d) Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
25. Аккредитация – это:
a) Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.
b) Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.
c) Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
d) Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
26. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
a) Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
b) Государственные, международные, отраслевые.
c) Государственные и международные.
d) Государственные и отраслевые.

27. Проведение сертификации продукции и услуг осуществляется на основе
- правил
 - схем сертификации
 - стандартов
 - требований потребителей
28. Потребитель узнает о том, что продукция сертифицирована и соответствует установленным требованиям по
- товарному чеку
 - знаку соответствия
 - товарному знаку
 - штрих коду
29. Права потребителей в Российской Федерации определяет
- Закон РФ «О защите прав потребителей»
 - Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»
 - Закон РФ «О стандартизации»
 - Закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
30. Сертификация производится в сферах:
- Законодательной и добровольной.
 - В системе сертификации третьей стороны.
 - Добровольной и самостоятельной предприятием.
 - Обязательной, международной.
31. При сертификации продукции выдают:
- Сертификат происхождения
 - Сертификат подлинности
 - Гигиенический сертификат
 - Сертификат соответствия
32. Сертификация это
- а) оценка качества продукции
 - б) деятельность направленная на разработку стандартов
 - в) деятельность направленная на подтверждения продукции установленным требованиям
 - г) деятельность по выдачи сертификата соответствия и знака соответствия
33. Третьей стороной при сертификации продукции является:
- Изготовитель
 - Исполнитель
 - Потребитель
 - Независимый орган

Ситуационные задачи:

Задача 1

Производилась обработка деталей резанием. Предусматривая осуществлять статистическое регулирование данного технологического процесса с использованием контрольной

карты \bar{X} - R и - R при проверки внешнего диаметра, получили следующие данные. Проанализировать технологический процесс, учитывая, что $n=5$ $k=25$.

k

n

X1					
X2					
X3					
X4					
X5					
1	9	6	5	6	7
2	6	7	12	11	13
3	15	1	8	7	8
4	10	9	14	14	16
5	9	7	3	5	3
6	10	9	14	6	16
7	11	8	4	2	4

8	12	11	14	10	15
9	10	7	5	5	6
10	7	13	9	9	16
11	9	8	10	3	7
12	6	9	14	11	15
13	11	5	11	5	11
14	3	13	9	14	16
15	11	8	6	4	7
16	12	12	18	11	17
17	10	12	12	10	12
18	14	14	9	13	18
19	12	6	4	8	8
20	10	10	14	11	15
21	10	8	9	7	3
22	8	10	14	11	15
23	9	10	6	14	16
24	13	9	3	16	14
25	8	6	11	4	7

Задача 2

Приведем данные о браке в производстве щебня (таблица 1). Проведем анализ брака щебня, с помощью построения диаграммы Парето.

Таблица 1-Данные о браке в производстве щебня

Виды брака Потери от брака, тыс.руб в месяц

1. Крупные размеры щебня	30
2. Наличие пылевидных частиц	8
3. Наличие слабых пород	10
4. Стираемость щебня	6
5. Наличие зерен игловатой формы	5
6. Неморозостойкость	15
7. Наличие минералого-петрографического состава	3
8. Наличие глины	2
9. Прочие причины	10
Итого	89

Итого 89

Задача 3

На предприятии изготавливается продукция. Необходимо проанализировать технологический процесс изготовления продукции с помощью контрольной карты для числа дефектных изделий. Если известны следующие данные:

k	n	np
1	100	2
2	110	2
3	100	1
4	120	3
5	150	3

5.4. Перечень видов оценочных средств

Опрос, защита исследовательского проекта, тестирование

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Зайцев С. А., под общ. ред., Парфеньева И. Е., Блинкова Е. С., Вячеславова О. Ф., Ларцева Т. А.	Управление качеством: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: https://book.ru/book/934039
Л1.2	Мельников В. П., под ред., Смоленцев В. П., Схиртладзе А. Г.	Управление качеством для технических направлений: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: https://book.ru/book/932709

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.3	Никольская Е. Ю., Тихненко А. А., Попов Л. А.	Управление качеством гостиничных услуг: Учебник	Москва: Русайнс, 2021, URL: https://book.ru/book/936360
Л1.4	Баумгартен Л. В.	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/934398
Л1.5	Зайцев С. А., под общ. ред., Парфеньева И. Е., Блинкова Е. С., Вячеславова О. Ф., Ларцева Т. А.	Управление качеством: Учебник	Москва: КноРус, 2022, URL: https://book.ru/book/940644
Л1.6	Лифиц И. М.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/928015
6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Google Chrome Браузер Google Chrome Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	SMath Studio Программа для вычисления математических выражений и построения графиков функций Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Консультант Плюс http://www.consultant.ru		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего	7-Zip Google Chrome LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	контроля и промежуточной аттестации.		
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
407	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
409	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
412	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых	7-Zip Google Chrome LibreOffice	22 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		
--	---	--	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества в организации» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Стандартные методы обучения:

- проблемная лекция;
- информационная лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные и/или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой и др.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- обсуждение подготовленных студентами научно-исследовательских работ (проектов);
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающимися представлены в таблице 7.

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических и интерактивных занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» в соответствии с программой и рекомендованной литературой.

Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, написание и защита научно-исследовательского проекта.

Контроль качества выполнения самостоятельной (домашней) работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, обсуждения подготовленных научно-исследовательских проектов, проведения тестирования.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией.