

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Тульский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика и менеджмент»

СОГЛАСОВАНО

ООО «Каэтана»»

Генеральный директор

А.О. Птачек

26 мая 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

Г.В. Кузнецов

25 мая 2022 г.



Н.Н. Романовская

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлениям:

38.03.02 - Менеджмент, ОП «Управление бизнесом»,
профиль «Менеджмент и управление бизнесом»

38.03.02 - Менеджмент, ОП «Финансовый менеджмент»,
профиль «Финансовый менеджмент»

*Рекомендовано Ученым советом Тульского филиала Финуниверситета
(протокол от 24 мая 2022 г. № 55)*

*Одобрено заседанием кафедры «Экономика и менеджмент»
(протокол от 21 мая 2022 г. № 10)*

Тула 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины	3
2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4. Объём дисциплины (модуля) в зачётных единицах и в академических часах с выделением объёма аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	4
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Учебно - тематический план	6
5.3 Содержание семинаров, практических занятий	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	10
6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)	11
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	17
7.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	18
7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	25
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:	25
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	26
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	26
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	28

1. Наименование дисциплины

«Управление качеством»

2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 1.1 - ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент и управление бизнесом», очное отд.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-1	Способность планировать, организовывать и контролировать командную работу, вести деловые переговоры и реагировать на изменения	1. Демонстрирует владение методами планирования, организации и контроля командной работы.	<i>Знать:</i> методы планирования, организации и контроля командной работы. <i>Уметь:</i> применять знания планирования, организации и контроля командной работы.
		2. Применяет современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.	<i>Знать:</i> современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций <i>Уметь:</i> применять знания современных отечественных и зарубежных переговорных технологии в ходе деловых коммуникаций

Таблица 1.2. - ОП «Финансовый менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент» - очно - заочное отд.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции ¹²	Результаты обучения (владения ² , умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-3	Способность разрабатывать финансовую стратегию организации, долгосрочную и краткосрочную финансовую политику, а также принимать эффективные управленческие решения, обеспечивающие	1. Обладает навыками разработки финансовой стратегии и политики.	<i>Знать:</i> современные технологии для планирования и контроля в организации. <i>Уметь:</i> применять знания современных технологий для планирования и контроля в организации.
		2. Использует современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.	<i>Знать:</i> метрики результативности компании на каждом этапе жизненного цикла компании. <i>Уметь:</i> применять метрики результативности компании на каждом этапе жизненного цикла

	достижение стоящих перед организацией целей		компаний.
--	--	--	-----------

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества» входит:

для ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент и управление бизнесом», очное отделение - в часть дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений, Модуль 1 «Управление проектами»;

для ОП «Финансовый менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент» - очно - заочное отд. - в часть дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений, Модуль 2 «Управление проектами»;

4. Объём дисциплины (модуля) в зачётных единицах и в академических часах с выделением объёма аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3.1 ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент и управление бизнесом», очное отделение

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа – Аудиторные занятия	50	50
Лекции	16	16
Семинары, практические занятия, в т.ч.:	34	34
Самостоятельная работа	58	58
Вид текущего контроля	ДТЗ	ДТЗ
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

Таблица 2.2 - ОП «Финансовый менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент» - очно-заочное отделение

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 8 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа – Аудиторные занятия	34	34
Лекции	16	16
Семинары, практические занятия	18	18
Самостоятельная работа	74	74
Вид текущего контроля	ДТЗ	ДТЗ
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством

Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества.

Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты. Потребители и качество, потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Модели качества услуги, их особенности и использование в управлении качеством. Сущность и основные понятия управления качеством. Основные этапы развития теории и практики управления качеством. Сущность контроля качества, управления качеством, менеджмента качества и менеджмента среды, их связь с общим менеджментом и роль в системе менеджмента организации. Понятия о менеджменте качества, его объекте и системе менеджмента качества. Философия и функции менеджмента качества. Виды соответствий в менеджменте качества. Эволюция систем качества, «звезды» и документированные системы качества. Национальные школы управления качеством.

Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством

Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, принципы и модели управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и других «патриархов качества». Принципы и модели всеобщего управления качеством TQM. Влияние всеобщего управления качеством на систему управления организацией, новая модель управления организацией. Концепция постоянного улучшения. Концепция экологического менеджмента. Интеграция систем менеджмента. Особенности европейского подхода к управлению качеством. Международные и национальные премии по качеству.

Тема 3. Методы и инструменты управление качеством

Общие и конкретные методы управления качеством, их назначение и область эффективного применения. Улучшение качества и метод структурирования функции качества (СФК). Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Методы организационного совершенствования предприятий и компаний, сущность и роль реинжиниринга и реструктуризации организаций, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества. Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок совместного использования.

Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента

Стандартизация систем менеджмента качества и ее роль в реализации концепции всеобщего управления качеством. Международные (межгосударственные) стандарты ISO 9000 (ГОСТ ISO 9000) на системы менеджмента качества, их назначение, развитие и современный состав. Стандартная терминология управления качеством. Регулирование управления с целью достижения устойчивого успеха организации. Стандарты ISO 14000 (ГОСТ Р ИСО 14000) на системы экологического менеджмента. Стандарты OHSAS 18000 (ГОСТ Р 12.0.230-2007) на системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Стандарты SA 8000 и ISO 26000:2010 (ГОСТ Р ИСО 26000-2012) на социальную ответственность и системы социального и этического менеджмента. Совместное использование стандартов на системы менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.

Тема 5. Разработка системы менеджмента качества

Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества. Этапы разработки системы менеджмента качества организации (органа управления). Создание организационной структуры системы менеджмента качества организации (органа управления).

Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества

Сущность процессного подхода к управлению организацией и технология его внедрения, процессная ориентация деятельности организации (органа управления). Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности, роль ресурсов и процедур, использование цикла PDCA. Виды процессов в системе менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества организации (органа управления). Идентификация и регламентация процессов в системе менеджмента качества, обеспечение их взаимосвязи. Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества организации (органа управления). Установление ответственности за результаты реализации процессов. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества организации (органа управления).

Тема 7. Документирование системы менеджмента качества

Сущность, цель и содержание документирования системы менеджмента качества. Использование процессного и системного подходов к документированию и структурированию документации системы менеджмента качества. Принципы документирования системы менеджмента качества. Структура и требования к документации системы менеджмента качества, связь документов с процессами в организации (органе управления). Политика и цели в области качества. Структура и содержание Руководства по качеству. Документированные процедуры и записи. Требования к управлению документацией в системе менеджмента качества.

Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества

Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита, определение ее целей, формирование, выполнение, мониторинг и улучшение. Деятельность по подготовке и проведению аудита. Психологические аспекты проведения аудита. Документирование аудита, подготовка и представление отчетов об аудите. Компетентность и оценка аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы сертификации систем менеджмента качества. Порядок подготовки и проведения сертификации, выбор органа по сертификации. Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты.

5.2. Учебно - тематический план

Таблица 3.1 ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент и управление бизнесом», очное отд.

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самос то- ятельн ая работа	
			Общая	Лекции	Семина ры, практичес кие занятия		
1	Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством	14	6	2	4	8	Опрос, презентации докладов.
2	Тема 2. Современные концепции и принципы	12	6	2	4	6	Опрос, презентации

	управления качеством. Всеобщее управление качеством						докладов.
3	Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	14	8	2	6	6	Опрос, презентации докладов, анализ кейсов
4	Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	14	6	2	4	8	Опрос, презентации докладов.
5	Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	14	6	2	4	8	Опрос, презентации докладов. Срезовая работа.
6	Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	12	6	2	4	6	Доклад, анализ кейсов
7	Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	14	6	2	4	8	Семинар-коллоквиум, доклады, анализ кейсов
8	Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	14	6	2	4	8	Доклады. Срезовая контрольная работа.
	В целом по дисциплине	108	50	16	34	58	Согласно учебному плану: ДТЗ

Таблица 3.2 – ОП «Финансовый менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент» - очно-заочное отд.

С 1 по 3 по 64:							
№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самос то- ятельн ая работа	
			Общая	Лекции	Семина ры, практичес кие занятия		
1	Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством	14	4	2	2	10	Опрос, презентации докладов.
2	Тема 2. Современные	12	4	2	2	8	Опрос,

	концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством						презентации докладов.
3	Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	14	4	2	2	10	Опрос, презентации докладов, анализ кейсов
4	Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	12	4	2	2	8	Опрос, презентации докладов.
5	Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	14	4	2	2	10	Опрос, презентации докладов. Срезовая работа.
6	Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	11	5	2	3	6	Доклад, анализ кейсов
7	Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	14	4	2	2	10	Семинар-коллоквиум, доклады, анализ кейсов
8	Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	17	5	2	3	12	Доклады. Срезовая контрольная работа.
	В целом по дисциплине	108	50	16	18	74	Согласно учебному плану: ДТЗ

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4 – для всех ОП и профилей

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством	- Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества. -Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты. -Потребители и качество,	Опрос студентов по вопросам темы. Выступление с докладами и презентациями.

	потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 4); раздел 9 (1-10).	
Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством	-Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM). -Концепции, принципы и модели управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 3); раздел 9 (1-10).	Блиц-опрос студентов по вопросам темы. Выполнение кейс-задания.
Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	- Общие и конкретные методы управления качеством, их назначение и область эффективного применения. -Улучшение качества и метод структурирования функции качества (СФК). -Современные методы улучшения качества, сущность и содержание бенчмаркинга и методологии «шесть сигм». Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 5); раздел 9 (1-10).	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.
Тема 4. Стандартизация управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	- Стандартизация систем менеджмента качества и ее роль в реализации концепции всеобщего управления качеством. -Международные /межгосударственные/ стандарты ISO 9000 (ГОСТ ISO 9000) на системы менеджмента качества, их назначение, развитие и современный состав. -Стандартная терминология управления качеством. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 3); раздел 9 (1-10).	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.
Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	- Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). - Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 5); раздел 9 (1-10).	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.
Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	-Сущность процессного подхода к управлению организацией и технология его внедрения, процессная ориентация деятельности организации (органа управления). -Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности,	Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.

	роль ресурсов и процедур, использование цикла PDCA. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 3, 5); раздел 9 (1-10).	
Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	-Сущность, цель и содержание документирования системы менеджмента качества. -Использование процессного и системного подходов к документированию и структурированию документации системы менеджмента качества. -Принципы документирования системы менеджмента качества. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 3, 5); раздел 9 (1-10).	Блиц-опрос студентов по вопросам темы. Выполнение кейс-заданий.
Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	-Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. -Виды аудитов. Принципы проведения аудита. -Управление программой аудита, определение ее целей. Рекомендуемые источники: раздел 8 (1, 2, 5); раздел 9 (1-10).	Опрос. Тестирование. Решение практико-ориентированных задач.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5 - – для всех ОП и профилей

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством	Сущность контроля качества, управления качеством, менеджмента качества и менеджмента среды, их связь с общим менеджментом и роль в системе менеджмента организации.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к докладу с презентацией.
Тема 2. Современные концепции и принципы управления качеством. Всеобщее управление качеством	Концепция постоянного улучшения. Концепция экологического менеджмента. Особенности европейского подхода к управлению качеством	Работа с конспектом лекции. Подготовка к выполнению кейс-заданий. Подбор материала для написания домашнего задания.
Тема 3. Методы и инструменты управления качеством	Современные инструменты управления качеством, их назначение, содержание и порядок совместного использования.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико-ориентированных задач.
Тема 4. Стандартизация	Совместное использование стандартов на системы	Работа с конспектом лекции. Подготовка к

управления качеством. Интегрированные системы менеджмента	менеджмента, интегрированные системы менеджмента (ИСМ) на основе международных и национальных стандартов.	тестированию. Подготовка к решению практико- ориентированных задач.
Тема 5. Разработки системы менеджмента качества	Этапы разработки системы менеджмента качества организации (органа управления). Создание организационной структуры системы менеджмента качества организации (органа управления).	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико- ориентированных задач. Подготовка к срезовой работе
Тема 6. Процессный подход и формирование процессной модели системы менеджмента качества	Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества организации (органа управления). Установление ответственности за результаты реализации процессов.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико-ориентированных задач.
Тема 7. Документирование системы менеджмента качества	Политика и цели в области качества. Структура и содержание Руководства по качеству. Требования к управлению документацией в системе менеджмента качества.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к выполнению кейс-задания. Подбор материала для написания домашнего задания.
Тема 8. Аудит и сертификация системы менеджмента качества	Компетентность и оценка аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы сертификации систем менеджмента качества. Порядок подготовки и проведения сертификации.	Работа с конспектом лекции. Подготовка к тестированию. Подготовка к решению практико- ориентированных задач. Подготовка к срезовой работе

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)

Примерные темы для домашнего творческого задания

Менеджмент качества в системе современного менеджмента. Управление организацией по критерию качества

1. Принципы менеджмента качества Э. Деминга. «Смертельные болезни» компаний и план действий по их устранению.
2. Необходимость освоения Россией требований международных стандартов по системам качества ИСО серии 9000.
3. Концепция и модель менеджмента качества Д. Джурана. Спираль качества.
4. Концепция всеобщего менеджмента качества А. Фейгенбаума. Четыре «смертных греха» в подходах к качеству.
5. Управления качеством на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
6. Отечественный опыт системного подхода к управлению качеством

7. Концепция всеобщего менеджмента качества К. Исикавы. Диаграмма Исикавы.
8. Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Федеральный закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений».
9. Метод «шесть сигм»
10. Технические регламенты. Цели принятия. Порядок разработки и утверждения.
11. Принципы и метод менеджмента качества Ф. Кросби. Система «ноль дефектов».
12. Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
13. Японские модели управления качеством.
14. Особенности принятия Федерального закона от 27.12.2003 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования.
15. SWOT-анализ как инструмент определения стратегических ориентиров при повышении качества
16. Сертификация продукции и систем качества. Элементы и участники сертификации продукции и услуг. Особенности и схемы сертификации
17. Основные принципы концепции всеобщего управления качеством
18. Организация работ по созданию и внедрению системы качества на предприятии.
19. Нормативные документы по стандартизации и требования к ним.

Вопросы для обсуждения на семинаре и самостоятельной работы

1. В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество»?
2. Поясните различия в понимании категории «качество» в трактовке Г. Гегеля и Ф. Энгельса.
3. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
4. Сравните подходы к управлению У.Э. Деминга, Дж.Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.
5. Каковы основные положения японской школы управления качеством?
6. Обоснуйте возможность применения принципов У.Э.Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.
7. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основании «триады качества» Дж.Джурана.
8. Конкурентоспособность и качество продукции, пути повышения конкурентоспособности.
9. Перечислите основные виды затрат на качество продукции.
10. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
11. Что является информационной базой анализа затрат на качество?
12. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?
13. Роль статистических методов в менеджменте качества.
14. Для какой цели применяется диаграмма рассеивания? Перечислите этапы её построения.
15. Назовите формы регистрации данных, позволяющие увидеть зависимость между затратами и влияющими на них факторами.
16. Каковы принципы применения ФСА?
17. Что такое система сертификации?
18. В чем состоит различие понятий: сертификация соответствия и сертификат соответствия?

19. Что такое знак соответствия для сертификации?
20. Что такое аккредитация и система аккредитации?
21. Что является нормативной базой сертификации систем качества?
22. Дайте определение стандарта.
23. В чем заключается обязательная сертификация?
24. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
25. Как осуществляется сертификация импортной продукции?

Примерные темы докладов с презентациями

1. В чем сущность понятия менеджмент качества.
2. содержание понятий: качества, надежности, стандартизации, ценности, стоимости.
3. взаимосвязь конкурентоспособности и качества.
4. основные составляющие качества жизни.
5. особенности российского опыта управления качеством
6. особенности международного опыта управления качеством?
7. взаимосвязь общего и менеджмента качества.
8. основные стадии становления философии качества.
9. В чем сущность и особенности философии качества?
10. Особенности исторических аспектов управления качеством.
11. Содержание современных концепции управления качеством.
12. Содержание концепции TQM (Всеобщее Управление Качеством).
13. важнейшие характеристики процессы внедрение TQM на российских предприятиях.
14. Раскройте основные мероприятия по планированию и разработке новых товаров.
15. Особенности процесса внедрение TQM на российских предприятиях
16. Каковы особенности российской системы сертификации.
17. Основные направления практики сертификации в России.
18. Нормативная база правовых основ сертификации в РФ.
19. Основные направления практики сертификации за рубежом.
20. Раскройте основные направления процесса сертификации продукции.
21. Проанализируйте сущность и содержание сертификации.
22. Раскройте историю создания стандартов качества.
23. Каковы основные особенности система стандартов ИСО семейства 9000?
24. Оценка эффективности системы менеджмента качества.
25. В чем сущность понятия качества как экономической категории?
26. Какова роль и значение контроля затрат на предупредительные мероприятия?
27. За счет каких факторов может происходить снижение общих затрат на качество?
28. В чем особенность внутренних, внешних потерь и общих затрат на качество?
29. Определение величины затрат и функции потерь Тагути.
30. Роль информационных знаков в продвижении товаров.
31. Статистические методы управления качеством.
32. Особенности реинжиниринга бизнес-процессов.
33. Особенности функционально-стоимостного анализа.

Примерные варианты тестирования

1. Показатели технического совершенства продукции – это:
 - а) показатели, характеризующие полезный эффект продукции;
 - б) показатели, характеризующие эксплуатационные характеристики продукции;

- в) показатели, характеризующие повышение полезного эффекта продукции на основе достижений научно-технического прогресса;
 - г) показатели, характеризующие производственные издержки.
2. Укажите показатели качества, характеризующие техническое совершенство продукции:
- а) надежности;
 - б) эргономические;
 - в) патентно-правовые;
 - г) безопасности.
3. Укажите определения понятий:
- 1) «уровень качества продукции»;
 - 2) «технический уровень продукции».
- а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности;
- б) относительная характеристика, полученная путем сравнения показателей, характеризующих техническое совершенство продукции, с соответствующими показателями базовой продукции;
- в) относительная характеристика, полученная путем сравнения всех показателей качества конкретной продукции с аналогичными показателями базовой продукции.
4. Базовый образец продукции – это:
- а) образец продукции, характеризуемый совокупностью разнообразных значений показателей качества;
 - б) образец продукции, характеризуемый реально достижимой совокупностью значений показателей качества;
 - в) образец продукции, характеризуемый совокупностью наилучших значений показателей качества.
5. Базовые значения показателей качества – это:
- а) значения показателей качества продукции, найденные экспериментальными или теоретическими методами;
 - б) значения показателей качества продукции, достигнутые в некотором предыдущем периоде;
 - в) значения показателей качества отечественных или зарубежных образцов продукции, по которым имеются достоверные данные;
 - г) значения показателей качества, стабильность которых обеспечивается существующими условиями производства;
 - д) значения показателей качества, заданные в требованиях на продукцию.
6. Оценка уровня качества или технического уровня заключается в:
- а) сопоставлении совокупности показателей качества оцениваемой продукции с соответствующей совокупностью показателей лучшего отечественного образца;
 - б) сопоставлении совокупности показателей качества оцениваемой продукции с соответствующей совокупностью показателей базового образца;
 - в) сопоставлении совокупности показателей качества оцениваемой продукции с соответствующей совокупностью показателей лучшего зарубежного образца.
7. Понятие «технический уровень» может распространяться на:
- а) продукты питания;
 - б) продукцию машиностроения;
 - в) продукты химической промышленности;
 - г) электроэнергию;
 - д) продукцию приборостроения.
8. Укажите, какая наиболее сложная ситуация может возникнуть при оценке технического уровня продукции:

а) все значения показателей качества оцениваемой продукции меньше базовых значений;

б) часть значений показателей качества оцениваемой продукции меньше базовых значений, а часть больше;

в) все значения показателей качества оцениваемой продукции равны базовым значениям;

г) все значения показателей качества оцениваемой продукции больше базовых значений.

9. Укажите влияние на уровень качества продукции стадий:

1) разработки;

2) изготовления;

3) эксплуатации.

Посредством этих стадий уровень:

а) поддерживается;

б) обеспечивается;

в) закладывается.

10. Расставьте цели оценки уровня качества по стадиям:

1) разработки;

2) изготовления;

3) эксплуатации.

а) цель заключается в определении меры соответствия продукции требованиям нормативно-технической документации до начала ее использования;

б) цель заключается в определении меры соответствия продукции требованиям нормативно-технической документации при использовании;

в) цель заключается в определении меры соответствия продукции достижениям научно-технического прогресса.

Примерные кейсовые задания

1. Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса «Управление качеством».

Перед её решением Вам надо оценить общее положение системы качества, представить проект улучшения системы менеджмента качества.

Структура и содержание:

а) Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества.

б) Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценке качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению)

2. Проанализируйте системы НОРМ и КАНАРСПИ

3. Проанализируйте системы СБТ и БИП

4. Проанализируйте системы КСУКП и БИП

2. На основе концепции постоянного улучшения качества разработайте мероприятия по управлению качеством пластмассовых изделий, изготовленных Загорским заводом пластмасс, если в процессе их изготовления были выявлены следующие недостатки:

- крышка сахарницы неплотно закрывает отверстие;

- в изделиях встречаются недоливы пластмассы;

- ручки не выдерживают нагрузки и прогибаются под массой наполненного сахаром изделия;
- внутренняя поверхность шероховатая, что затрудняет уход за ним.

3. На основе концепции постоянного улучшения качества разработайте мероприятия по управлению качеством мебели, изготовленной фабрикой «Эльф», если в процессе её изготовления были выявлены следующие недостатки:

- у мебели встречаются рыхлые сучки;
- на некоторых деталях мебели были обнаружены отколы, зацепы;
- при проверке набивки выявлены комки и провалы;
- установлены несоответствия размеров отверстий диаметру крепежных материалов.

Примерные практико-ориентированные задачи

1. Комплексным методом определить уровень качества ситца, значения показателей которого указаны в таблице 1.

Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости показателей качества определить самостоятельно.

Таблица 1 – Показатели качества ситца

Показатель качества	Коэффициент весомости, g_i	Абсолютные значения показателей		
		$x_{\text{баз}}$	$x_{\text{факт}}$	x_{min}
Толщина ткани, мм		0,75	0,6	0,58
Масса 1 м ² ткани, г		75	65	65
Прочность на разрыв, дан		12	11	6,5
Дизайн, баллы		10	8	6
Устойчивость окраски, баллы		10	7,5	6
Стойкость к истиранию, циклы		2210	2200	1950

2. Определите уровень качества пельменей, значения показателей, качества которого указаны в таблице 2.

Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 2 – Показатели качества пельменей

Показатель качества	Коэффициент весомости, g_i	Абсолютные значения показателей		
		$x_{\text{баз}}$	$x_{\text{факт}}$	x_{min}
Массовая доля мясного фарша к массе пельменя, %		55	53	50
Толщина тестовой оболочки пельменя, мм		2	2	3
Масса одного пельменя, г		15	12	9
Массовая доля жира в фарше пельменя, %		17	20	26
Вкус и запах, баллы		10	9,5	6
Внешний вид, баллы		10	8,5	6

3. Определите уровень качества фотоаппарата, значения показателей, качества которого указаны в таблице 3

Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям.
Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 3 – Показатели качества фотоаппарата

Показатель качества	Коэффициент т весомости, g_i	Абсолютные значения показателей		
		$x_{\text{баз}}$	$x_{\text{факт}}$	x_{min}
Размер относительного отверстия		1:2,8	1:1,8	1:4
Качество получаемого изображения, баллы		5	4,2	3
Разрешающая способность, линий		60	50	35
Диапазон выдержек		От В до 1/500	От В до 1/250	От В до 1/250
Дизайн, баллы		10	8	6
Масса, г		10	300	500

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Организация текущего контроля успеваемости обучающихся по итогам семестра (модуля), по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждена приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017.

Таблица 6 – Виды работ обучающегося, формирующие текущий контроль по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы	Максимум за семестр (модуль)
Измеримые виды контроля самостоятельной работы обучающихся			
1	Выполнение и защита домашнего творческого задания	10	10
2	Выполнение кейс-задания	4	8
3	Решение практико-ориентированных задач	0,5	6
4	Тестирование/блиц-опросы	0,5	4
5	Защита различных работ/презентаций по заданной теме	0,5	2
Интерактивные формы проведения занятий			
6	Посещение занятий, ведение конспекта лекции/семинара и работа с ним	0,1	4
7	Активное участие в интерактивном процессе	0,1	3
8	Ответы на вопросы на семинарском занятии	0,1	3
Всего за семестр (модуль)		40	

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине представлен в разделе 2 рабочей программы.

7.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной.

Таблица 7.1 - ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент и управление бизнесом», очное отд.

Компетенция	Типовые задания										
ПКП-1 Способность планировать, организовывать и контролировать командную работу, вести деловые переговоры и реагировать на изменения	1. Демонстрирует владение методами планирования, организации и контроля командной работы.										
	Задание 1.										
	1. Требования к качеству на международном уровне определены: а) стандартами ИСО серии 8000; б) стандартами ИСО серии 9000; в) стандартами ИСО серии 14000; г) все ответы правильные.										
	2. Стандарты ИСО – это: а) жесткая ориентация на производителя и потребителя при строгом соблюдении культуры производства и обслуживания; б) жесткая ориентация на производителя при строгом соблюдении им культуры производства; в) жесткая ориентация на потребителя при строгом соблюдении стандартов удовлетворения их потребностей; г) жесткая ориентация на потребителя при строгом соблюдении культуры производства.										
	Задание 2.										
	Восстановите соответствие звезд качества с СМК:										
	<table><tr><td>а) Первая звезда:</td><td>1) система тотального менеджмента качества;</td></tr><tr><td>б) Вторая звезда:</td><td>2) основы статистического управления качеством;</td></tr><tr><td>в) Третья звезда:</td><td>3) внедрение стандартов ИСО 14000 и OS-9000 и методов самооценки по моделям Европейской премии по качеству;</td></tr><tr><td>г) Четвёртая звезда:</td><td>4) система Тейлора;</td></tr><tr><td>д) Пятая звезда.</td><td>5) система TQC.</td></tr></table>	а) Первая звезда:	1) система тотального менеджмента качества;	б) Вторая звезда:	2) основы статистического управления качеством;	в) Третья звезда:	3) внедрение стандартов ИСО 14000 и OS-9000 и методов самооценки по моделям Европейской премии по качеству;	г) Четвёртая звезда:	4) система Тейлора;	д) Пятая звезда.	5) система TQC.
а) Первая звезда:	1) система тотального менеджмента качества;										
б) Вторая звезда:	2) основы статистического управления качеством;										
в) Третья звезда:	3) внедрение стандартов ИСО 14000 и OS-9000 и методов самооценки по моделям Европейской премии по качеству;										
г) Четвёртая звезда:	4) система Тейлора;										
д) Пятая звезда.	5) система TQC.										
	Задание 3.										
	Восстановите соответствие понятий и их определений:										
	<table><tr><td>а) качество:</td><td>1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.</td></tr><tr><td>б) всеобщий менеджмент качества</td><td>2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.</td></tr><tr><td>в) свойства продукции</td><td>3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.</td></tr></table>	а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.	б) всеобщий менеджмент качества	2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.	в) свойства продукции	3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.				
а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.										
б) всеобщий менеджмент качества	2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.										
в) свойства продукции	3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.										

	г) показатель качества	4.это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.																									
	Задание 4																										
	Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице.																										
	Таблица – Характеристика пальто																										
	Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.																								
	1	1	8,9																								
	2	0,75	5,6																								
	3	0,25	1,2																								
	Задание 5																										
	Имеются данные об уровнях качества однотипных автоматических стиральных машин, изготовленных фирмами "Алёнка" и "Аристон" по паспортным данным.																										
Дать сравнительную оценку уровней качества стиральных машин, если определенные экспертным путем коэффициенты весомости каждого фактора составляют соответственно 0,31, 0,29, 0,03, 0,07, 0,3.																											
Таблица – Данные об уровнях качества однотипных автоматических стиральных машин, изготовленных фирмами «Алёнка» и «Аристон»																											
<table><tr><td>Показатель качества</td><td>Единицы измерения</td><td>«АЛЕНКА»</td><td>«АРИСТОН»</td></tr><tr><td>Расход воды на цикл основной стирки</td><td>Л</td><td>90</td><td>85</td></tr><tr><td>Номинальная загрузка сухого белья</td><td>Кг</td><td>4</td><td>3,5</td></tr><tr><td>Время самого продолжительного цикла стирки при 90°С при заливке только холодной воды</td><td>Мин</td><td>100</td><td>120</td></tr><tr><td>Потребляемая мощность</td><td>Вт</td><td>2200</td><td>2400</td></tr><tr><td>Гарантийный срок годности</td><td>год</td><td>3,5</td><td>5</td></tr></table>				Показатель качества	Единицы измерения	«АЛЕНКА»	«АРИСТОН»	Расход воды на цикл основной стирки	Л	90	85	Номинальная загрузка сухого белья	Кг	4	3,5	Время самого продолжительного цикла стирки при 90°С при заливке только холодной воды	Мин	100	120	Потребляемая мощность	Вт	2200	2400	Гарантийный срок годности	год	3,5	5
Показатель качества	Единицы измерения	«АЛЕНКА»	«АРИСТОН»																								
Расход воды на цикл основной стирки	Л	90	85																								
Номинальная загрузка сухого белья	Кг	4	3,5																								
Время самого продолжительного цикла стирки при 90°С при заливке только холодной воды	Мин	100	120																								
Потребляемая мощность	Вт	2200	2400																								
Гарантийный срок годности	год	3,5	5																								
2. Применяет современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.																											
Задание 1																											
Приведите пример услуги, предоставляемой организацией, постройте на основе теории пяти разрывов и представьте схематически модель ее качества.																											
Задание 2																											
Используя ГОСТ Р 51127, определить основные и дополнительные элементы маркировки непродовольственных товаров.																											
Оценить, насколько выполнены требования ГОСТ Р 51127, предъявляемые к маркировке.																											
Задание 3																											
Ситуация для анализа: Ресторан «Украинский дворик».																											
Летом я отдыхал в г. Геленджике, где посетил один из местных																											

	ресторанов. При входе в ресторан Вас приветствует одна из официанток, одетая в украинский национальный наряд, которая подает Вам меню и в дальнейшем обслуживает Вас. Обслуживание осуществляется быстро, и Вам не приходится крутить головой и высматривать, где же Ваш официант. Если же Вы заказываете горилку, что соответствует тематике ресторана, то Вам ее принесет колоритная официантка, которая откупорит заткнутую большим красным перцем трехлитровую бутылку и нальет Вам в небольшую рюмку горилки. Вы даже можете с ней сфотографироваться, причем абсолютно бесплатно. Последнее я подчеркиваю потому, что в Геленджике с Вас пытаются взять деньги даже за воздух. Ассортимент содержит несколько десятков, в основном украинских, а также несколько традиционных для курорта блюд. Столы всегда чисты и покрываются скатертью, по-моему, скатерть эта одноразовая. Цены в ресторане были не выше, чем в других местах этой курортной зоны. Блюда приносили быстро, вместе с заказом подавали совершенно бесплатно, стопку горилки и традиционную украинскую закуску, сало на шпажке. <i>Ответьте на вопросы:</i> <i>1. Перечислите характеристики данного вида услуги.</i> <i>2. Классифицируйте характеристики услуги согласно модели Нориаки Кано.</i> <i>3. Какие характеристики здесь не указаны, но являются желательными для данной услуги?</i> <i>4. Как Вы думаете, придет ли клиент повторно в этот ресторан?</i> Задание 4 Восстановите соответствие понятий и их определений: <table border="1" data-bbox="507 1211 1492 1704"> <tr> <td data-bbox="507 1211 751 1294">а) качество:</td><td data-bbox="751 1211 1492 1294">1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1294 751 1480">б) всеобщий менеджмент качества</td><td data-bbox="751 1294 1492 1480">2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1480 751 1592">в) свойства продукции</td><td data-bbox="751 1480 1492 1592">3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные предполагаемые потребности.</td></tr> <tr> <td data-bbox="507 1592 751 1704">г) показатель качества</td><td data-bbox="751 1592 1492 1704">4. это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.</td></tr> </table>	а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.	б) всеобщий менеджмент качества	2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.	в) свойства продукции	3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные предполагаемые потребности.	г) показатель качества	4. это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.
а) качество:	1. философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества.								
б) всеобщий менеджмент качества	2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления.								
в) свойства продукции	3. совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные предполагаемые потребности.								
г) показатель качества	4. это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.								
Таблица 7.2. - ОП «Финансовый менеджмент», профиль «Финансовый менеджмент» - очно - заочное отд.									
Компетенция	Типовые задания								

ПКП-3

Способность разрабатывать финансовую стратегию организации, долгосрочную и краткосрочную финансовую политику, а также принимать эффективные управленческие решения, обеспечивающие достижение стоящих перед организацией целей

1. Обладает навыками разработки финансовой стратегии и политики.

Задание 1

По данным магазина, специализирующегося на продаже осветительных приборов, известно:

Показатель качества электроламп	Единицы измерения	Уровень качества	
		лучшего образца	фактический
1.Ресурс	Час	1000	950
2.Светоотдача	Лм/Вт	20	22

А) По методу В. А. Трапезникова рассчитать частные показатели и сводный коэффициент качества электроламп.

Б) По данным предыдущей задачи оценить уровень качества электрических ламп, если с учетом фактических условий эксплуатации и других экономических соображений потребитель требует учесть тот факт, что для него долговечность (срок службы) в три раза важнее, чем их экономичность (светоотдача).

Задание 2

На основе данных, представленных в таблице, определите уровень конкурентоспособности горизонтальных насосов производителя А по сравнению с конкурентами 1, 2, 3 по показателям напора, подачи, мощности.

Производитель	Напор, м	Подача, м³/ч	Цена без НДС, руб.	Мощность, кВт/ч
А (основной)	63	125	6100	40
Конкурент 1	64	200	10 000	40
Конкурент 2	61	200	6600	40
Конкурент 3	62	300	1100	40

Задание 3

Имеются два варианта организации производственных процессов: ПП1 и ПП2. По данным в таблице, определите наиболее рациональный процесс:

показатель	ПП 1	ПП2
1. Продолжительность произв. процесса, час	6	40
2. Время перерывов, мин	35	173
3. Время естественных процессов, мин	43	86
4. Максимальная мощность оборудования, шт.	58	101
5. Минимальная мощность оборудования, шт.	14	58
6. Транспортные затраты, мин	32	101
7. Плановое задание в месяц, шт.	2879	8637
Фактическое выполнение по месяцам:		
1-ый месяц	2850	8925
2-й месяц	3167	8349
3-месяц	2303	9213
4-й месяц	3023	7485

Задание 4

Восстановите соответствие между «смертными грехами» А. Фейгенбаума и их характеристиками:

а) провозглашении лозунгов:	1) заблуждение, касающееся автоматизации, которая не способствует повышению качества;
б) нужно повышение:	2) выбираются программы, в первую очередь, нацеленные на работников;
в) не учитываются инженерные службы:	3) неготовность признать, что постоянного уровня качества не существует;
г) автоматизация сама по себе не панацея	4) поощрении программ, базирующихся на поверхностных изменениях.

Задание 5

Восстановите соответствие между учеными и их достижениями:

а) Вальтер Шухарт:	1) автор «14 правил»;
б) Джозеф М. Джуран:	2) работа «Качество бесплатно»;
в) Уильям Эдвардс Деминг:	3) контрольные карты с «предельными линиями»;
г) Филипп Кросби:	4) автор методов, позволяющих быстро проектировать процессы на предприятии по критериям управления качеством;
д) Генъики Тагучи:	5) впервые использовал правило Парето (20/80) в управлении качеством.

2. Использует современные методы и средства для принятия эффективных финансовых решений.

Задание 1

Организация привлекает аутсорсинговую компанию, которая предоставляет персонал для работы на производственной линии. Структура до и после этого решения показана в таблице.

Показатели	До аутсорсинга	После аутсорсинга
Продажи	3,750,000	3,750,000
Постоянные расходы на аутсорсинг	0	580,000
Прямая стоимость рабочей силы	1,450,000	850,000
Материалы	800,000	800,000
Операционный доход		
Коэффициент операционного рычага		

Проанализируйте данные в таблице и определите, будет ли данная сделка эффективной для организации?

Задание 2

На основе данных, представленных в таблице, выберите лучший из двух станков на основе интегрального показателя качества.

Показатель качества	Станок 1	Станок 2
Годовая производительность, тыс. шт.	20	20
Простои из-за отказов, %	3	6
Годовые затраты на ремонт, тыс. руб.	2	4
Другие эксплуатационные затраты, тыс. руб.	40	40
Срок службы, лет	12	9
Цена станка, тыс. руб.	200	150

Задание 3

1. Используя приведенные ниже данные по предприятию (тыс. руб.), определите:

- 1) размер брака;
- 2) процент брака;
- 3) размеры потерь от брака;
- 4) процент потерь от брака.

Показатель	Завод агрегатов	Литейный завод	Металлургический
Себестоимость окончательно забракованных изделий, полуфабрикатов	280	1 012	752
Расходы по исправлению исправимого брака	35	110	-
Стоимость окончательного брака по цене использования	20	260	300
Сумма удержаний с лиц - виновников брака	5	10	-
Суммы, взысканные с поставщиков по претензиям за поставку недоброкачественных материалов	67	-	-
Производственная себестоимость валовой продукции	28 000	29 500	106 000

Задание 4

По данным магазина, специализирующего на продаже осветительных приборов, известно:

Показатель качества	Единицы измерения	Уровень качества	
		лучшего образца	фактический
1. Ресурс	Час	1000	950
2. Светоотдача	Лм/Вт	20	22

А) По методу В. А. Трапезникова рассчитать частные показатели и сводный коэффициент качества электроламп.

Б) По данным предыдущей задачи оценить уровень качества

	электрических ламп, если с учетом фактических условий эксплуатации и других экономических соображений потребитель требует учесть тот факт, что для него долговечность (срок службы) в три раза важнее, чем их экономичность (светоотдача). Задание 5 Определите выгодность приобретения потребителем клеев, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице – Характеристика клеев <table><tr><th>Номер образца</th><th>Комплексный показатель</th><th>Цена, руб.</th></tr><tr><td>1</td><td>0,6</td><td>12</td></tr><tr><td>2</td><td>0,74</td><td>21</td></tr><tr><td>3</td><td>0,89</td><td>39</td></tr></table>	Номер образца	Комплексный показатель	Цена, руб.	1	0,6	12	2	0,74	21	3	0,89	39
Номер образца	Комплексный показатель	Цена, руб.											
1	0,6	12											
2	0,74	21											
3	0,89	39											

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Эволюция представлений о качестве и основные аспекты категории «качество». Эволюция философии и методов обеспечения качества.
3. Классическая философия качества.
4. Современная философия качества.
5. Стандартные определения и соотношение понятий «система менеджмента качества», «менеджмент качества», «планирование качества», «управление качеством», «обеспечение качества» и «улучшение качества».
6. Этапы развития менеджмента качества и его соотношение с общим менеджментом.
7. Этапы развития всеобщего управления качеством. Зарубежные патриархи качества.
8. Цикл PDCA Шухарта-Деминга.
9. Принципы управления качеством Деминга.
10. Национальные школы управления качеством.
11. Принципы всеобщего управления качеством.
12. Модели всеобщего управления качеством.
13. Метод структурирования функции качества: общая характеристика.
14. Методология «шесть сигм».
15. Модели национальных премий по качеству.
16. Состав, структура и особенности стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
17. Назначение, структура и особенности применения стандарта ISO 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004-2010).
18. Назначение, структура и область применения стандартов ISO серии 14000.
19. Назначение, структура и область применения стандартов OHSAS серии 18000.
20. Назначение, структура и область применения стандартов SA 8000.
21. Интегрированные системы менеджмента.
22. Назначение, структура и общая характеристика стандарта ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015).
23. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).

24. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
25. Подход стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000) к разработке и внедрению системы менеджмента качества.
26. Процессный подход в системах менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
27. Основные элементы системы менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000).
28. Структура требований стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к системе менеджмента качества организации.
29. Общие требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к системе менеджмента качества организации.
30. Ответственность руководства организации за политику и цели в области качества.
31. Анализ со стороны руководства организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
32. Менеджмент ресурсов организации и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
33. Роль мотивации персонала в системе менеджмента качества организации.
34. Управление качеством на этапе планирования создания продукции и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к нему.
35. Процессы, связанные с потребителем, и требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к ним.

7.2 Иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Порядок проведения промежуточной аттестации и система оценивания результатов промежуточной аттестации по итогам семестра (модуля) по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждены приказом ФУ по основной деятельности № 0557/о от 23.03.2017.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

Основная литература

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник. М.: Юрайт, 2019. 404 с. ISBN 978-5-9916-3739-8. <https://ezpro.fa.ru:3217/bcode/425062>
2. Вдовин С. М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2022. 299 с. ISBN 978-5-16-005070-6. <https://znanium.com/catalog/product/1860359>

Дополнительная литература

3. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2021. 224 с. ISBN 978-5-16-016093-1. <https://znanium.com/catalog/product/1356164>
4. Антонова И.И., Смирнов В.А. Всеобщее управление качеством. Принципы всеобщего менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: Русайнс, 2022. 120 с. ISBN 978-5-4365-8996-1. URL:<https://book.ru/book/942893>
5. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / И.Е. Парфеньева [и др.]; под ред. С.А. Зайцева. М.: КноРус, 2022. 421 с. ISBN 978-5-406-08664-3. <https://book.ru/book/940644>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Росстат – URL: www.gks.ru;
2. Банк России – URL: www.cbr.ru;
3. Всемирная торговая организация – URL: www.wto.org;
4. Международный валютный фонд – URL: www.imf.org;
5. Всемирный банк – URL: www.worldbank.org;
6. Организация экономического сотрудничества и развития – URL: www.oecd.org;
7. Международная организация по стандартизации – URL: www.iso.ch/
8. Сайт научно-практического журнала «Качество инновации. Образование» – www.quality-journal.ru/books.htm.
9. Сайт «Управление 3000» - www.bizoffice.ru
10. www.consultant.ru - Справочная правовая система «КонсультантПлюс»

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и семинарские занятия) и самостоятельной работы. Семинарские занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения. Для проведения семинарских занятий активно используются методы работы в малых группах, вовлечение в индивидуальную работу. При проведении семинарских занятий используются презентации.

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры.

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, студентам необходимо перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось – обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Студентам при подготовке к семинарским занятиям следует:

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и там, где это необходимо, нормативно-правовые акты, интернет-источники;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении практико-ориентированных заданий, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

-на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Методические рекомендации для подготовки домашнего творческого задания (ДТЗ).

Цель написания ДТЗ – провести исследование выбранной проблемы, продемонстрировав творческий подход, умение выявлять и формулировать проблемы, предлагать пути их решения. Работа призвана определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Требования к структуре и содержанию ДТЗ:

- введение, в котором формулируются цели и поставленные задачи;
- основная часть, в которой содержится сопоставление мнений разных авторов использованных литературных источников по рассматриваемой теме (проблеме), их систематизация, классификация и анализ, а также описание собственного отношения к изучаемому вопросу. Основная часть может быть разбита на несколько подразделов, количество которых определяется автором;
- заключение, в котором содержатся обобщающие выводы, вытекающие из обзора литературных источников.

Для описания контекста проблемы целесообразно использовать примеры, описывающие особенности процессов реализации маркетинговой программы и маркетинговых мероприятий.

На основе анализа рассматриваемой проблемы необходимо сделать выводы. Сформулировать рекомендации, представляющие собой предложение о проведении каких-либо действий по повышению эффективности реализации маркетинговых мероприятий. Используя критический подход, выделить положительные и отрицательные эффекты от последствий предложенных вариантов решения проблемы.

Таким образом, ДТЗ работа представляет собой законченную по смыслу работу, в которой следует показать актуальность темы, определить объект и предмет исследования, сформулировать основные идеи и концепцию предмета исследования.

В конце работы приводится список использованных источников. Объем ДТЗ, в зависимости от темы, может варьироваться и составлять в среднем 10-15 страниц. Текст выполненной работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста должно соответствовать требованиям ГОСТ 7.32-2017.

Написание ДТЗ работы представляет собой теоретическую работу бакалавра, в которой он излагает точку зрения по рассматриваемой проблеме (вопросу). Желательно, чтобы работа включала результаты собственных исследований бакалавра. При этом наличие общих выводов по рассматриваемой проблеме является обязательным.

По результатам написания работы бакалавр может выступать на конференциях, круглых столах, семинарах по рассматриваемой проблеме.

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Антивирус Kaspersky Endpoint Security.
2. Windows, Microsoft Office.

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант».
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Информационно-образовательные ресурсы личных кабинетов обучающихся платформы Финансового университета - <https://org.fa.ru/>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по учебной дисциплине осуществляется в учебных аудиториях для проведения учебных занятий. При освоении дисциплины используются технические средства мультимедийной техники аудиторий. Для проведения учебных занятий используются аудитории, оборудованные следующими техническими средствами: мультимедиа-проектором, экраном настенным или доской интерактивной с встроенной акустической системой для воспроизведения аудио файла, персональным (-ными) компьютером (-рами) с доступом к Internet-ресурсам и электронно-образовательной среде Финансового университета.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения в сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронно-образовательную среду Финансового университета.