

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич
Должность: ректор
Дата подписания: 31.01.2022 00:07:49
Уникальный программный ключ:
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730d12374d16f5c0ce536f026

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра экономики, управления и политики



РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Методические указания для самостоятельной и практической
работы студентов направления подготовки 38.04.03 Управление
персоналом

Курск 2018

УДК 65.018

Составитель: С.С. Железняков

Рецензент

кандидат экономических наук, доцент Ю.Н. Воробьев

Развитие систем менеджмента качества: методические указания для самостоятельной и практической работы студентов направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.С. Железняков. - Курск, 2018. – 35 с.

Предназначены студентам направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом для самостоятельной и практической работы по дисциплине «Развитие систем менеджмента качества».

Методические указания соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом. Содержат цели и задачи преподавания и изучения дисциплины, практические задания, включая и для самостоятельной работы.

Предназначены для студентов направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 01.03.18. . Формат 60x84 1/16.

Усл. печ. л.2,03. Уч.-изд. л.1,84. Тираж 100 экз. Заказ. 1292Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. ТРЕНИРОВОЧНЫЕ ЗАДАНИЯ	8
4. ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ И КОНТРОЛЬНОГО ОПРОСА	11
5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	14
6. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ	19
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	33

1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» является: подготовка специалистов высшей квалификации и формирование у них современного взгляда на проблему качества, приобретение системного теоретического знания, а также практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов управления, с применением прикладных методов и подходов в экономике.

Задачи дисциплины:

- формирование научной базы знаний, умений, представлений об управлении качеством продукции, услуг, работ;
- освоение практических навыков проведения анализа бизнес-процессов, построения контрольных карт и других методов анализа и контроля качества;
- овладение методами управления качеством продукции с применением прикладных методов и подходов в экономике.

Изучив дисциплину «Развитие систем менеджмента качества», обучающиеся должны:

Знать:

- основные положения нормативных документов;
- цели, принципы систем менеджмента качества и их особенности;
- основные понятия, относящиеся системам менеджмента качества;
- процедуры планирования, подготовки и внедрения систем менеджмента качества.

Уметь:

- работать со стандартами;
- разрабатывать бизнес-процессы и составлять карты процессов;
- разрабатывать документацию систем менеджмента качества;
- оценивать эффективность систем менеджмента качества;
- владеть знаниями основ производственных отношений при разработке и внедрении систем менеджмента качества;
- применять компьютерные технологии в процессе анализа.

Владеть:

- технологией, подходами, инструментами проектирования систем менеджмента качества;

- методами организации прикладных наблюдений;
- методами анализа взаимосвязей социально-экономических показателей;
- методами анализа динамики социально-экономических процессов;
- навыками применения компьютерные технологий в процессе анализа.

У обучающихся формируются следующие *компетенции*:

- владением методикой определения социально-экономической эффективности системы и технологии управления персоналом и умением использовать результаты расчета для подготовки решений в области оптимизации функционирования системы управления персоналом, или отдельных ее подсистем (ОПК-8)
 - умением оценивать кадровый потенциал, интеллектуальный капитал персонала и организации в целом, определять направления и формулировать задачи по развитию системы и технологии управления персоналом в организации (ПК-2);
 - умением определять цели, задачи и виды текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации (ПК-6);
 - способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9);
 - умением разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом (ПК-10);
- умением проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижение целей организации (ПК-23).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. РОЛЬ КАЧЕСТВА В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ

Вопросы:

1. Понятие, сущность и роль качества.
2. Предмет и объект курса. Общая характеристика понятия качество, его роль в современной экономике.
3. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления.
4. Влияние качества на конкурентноспособность организации. Назначение, цели и задачи систем качества.
5. Мотивы для разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятии.
6. Термины и определения, относящиеся к системам менеджмента качества.
7. Характеристика качества, показатели качества, их классификация и методы определения численных значений.
8. Понятие градации и технического уровня продукции.

ТЕМА 2. ЭВОЛЮЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Вопросы:

1. Стадии развития философии качества.
2. Истоки качества. Международный опыт управления качеством (японский, американский и европейский опыт).
3. Российский опыт управления качеством.
4. Область применения моделей системы менеджмента качества.
5. Структура модели системы менеджмента качества на процессном подходе.
6. Менеджмент ресурсов. Производственная среда. Процессы жизненного цикла продукции.
7. Измерение, анализ и улучшение. Совместимость с другими системами менеджмента. Обеспечивающие и управляющие стандарты. Гарантии качества.

ТЕМА 3. ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководителей. Вовлечение людей.
3. Процессный подход.
4. Системный подход к менеджменту.
5. Постоянное улучшение.
6. Основанный на фактах подход к принятию решений.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

7. Понимание процессного подхода. Цикл PDCA и процессный подход.

8. Понимание системного подхода к менеджменту.

9. Внедрение процессного подхода в отношении требований ИСО 9001. Технология построения процессной модели СМК.

ТЕМА 4. ПРОЦЕССЫ И РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

1. Подходы при выполнении проекта.

2. Проверка действующей системы качества.

3. Консультация и обучение персонала.

4. Разработка плана-графика выполнения работ.

Консультирование по разработке документации и внедрению СМК.

5. Проведение тренировочного аудита.

Предсертификационный и сертификационный аудиты.

6. Разработка миссии, политики, целей в области качества, документации СМК.

ТЕМА 6. ЭКОНОМИКА И МЕТОДЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

1. Этапы внедрения и их содержание.

2. Проблемы, возникающие при внедрении системы менеджмента качества.

3. Базовые принципы и технологии CAQ - ИПИ. Концепция применения CALS - ИПИ на предприятиях.

4. Нормативное обеспечение компьютерных технологий поддержки жизненного цикла продукции.

5. Основные трудности, возникающие при внедрении систем автоматизации

3. ТРЕНИРОВОЧНЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание № 1

Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации.

1 ноября 2009 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 50 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 10 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма превышать стоимость работ? Задание Сидоров П.И. купил холодильник, который через шесть месяцев вышел из строя. Специалист сервисного центра, осмотрев холодильник, пояснил, что дефект производственного характера и отремонтировать его можно только в условиях мастерской, длительность ремонта составляет 20 дней. В сервисном центре покупателю предложили самостоятельно доставить товар в мастерскую, в предоставлении на время ремонта другого холодильника было отказано. Правы ли специалисты сервисного центра? Задание Покупатель купил разборный кухонный гарнитур импортного производства. Когда приступил к сборке, то обнаружил, что инструкция по сборке кухонного гарнитура выполнена на иностранном языке, в результате покупатель не смог собрать гарнитур. Как должен поступить в этой ситуации покупатель?

Задание №2

На основе отчета по затратам на качество высшему руководству (табл.):

1) вычислите общие затраты на качество (предпоследняя строка в табл.);

2) постройте график зависимости каждой из категорий затрат по периодам;

3) рассчитайте экономию ("качество приносит деньги"), которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак: Экономия = снижение затрат на брак - увеличение затрат на предупредительные меры (заполните последнюю строку в табл.);

4) постройте график изменения экономии по периодам;

5) на основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий, которые предприняло высшее руководство (снижение затрат на контроль, на рекламации, увеличение уровня качества и т.д.).

Затраты на качество от общего объёма продаж, %	периоды											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
На предупредит. мероприятия	0,3	0,3	0,6	0,9	0,7	0,7	1,0	1,2	1,4	1,3	1,2	1,2
На контроль	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,6	2,7	1,9	1,7	1,5	1,5
На внутренние потери	6,1	6,0	5,7	5,0	4,7	4,8	3,1	3,0	2,6	2,8	2,6	2,7
На внешние потери	2,8	2,7	2,7	2,5	2,6	2,5	2,1	1,9	1,5	0,8	0,5	0,2
Общие затраты												
Экономия												

Задание №3

Производственное объединение включает два электроламповых завода. Необходимо определить индекс качества продукции заводов и объединения в целом. Заводы выпускают по три различных типа ламп накаливания. Для каждого типа ламп известны средний ресурс K_k , базовое значение показателя K_k^0 и плановый объем выпуска на год. Исходные данные для расчетов приведены в таблице

Предприятие	Вид продукции	Объем выпуска	Ресурс K_k	K_k^0
А	1	1,4	1350	1200
	2	5,6	1050	900
	3	1,9	725	600
Б	1	4,1	1570	1430
	2	6,7	1670	1550
	3	3,7	870	770

Задание №4

Определить степень согласованности мнения четырех экспертов, результаты ранжирования которыми четырех объектов приведены в таблице

№ объекта	Оценка эксперта			
	1	2	3	4
1	3	2	2	3
2	2	3	1	2
3	1	1	3	1
4	4	4	4	4

Задание №5

Рассчитать комплексный показатель эксплуатационная надежность зависящий от долговечности Q_1 , безотказности Q_2 и ремонтпригодности Q_3 . Значения показателей и весомость приведены в таблице

Показатели надежности	Значение показателя	Весомость показателя
Долговечность	0,9	0,3

Безотказность	0,7	0,4
Ресонтопригодность	1,0	0,3

4. ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ И КОНТРОЛЬНОГО ОПРОСА

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Качество как объект управления.
3. Основные этапы развития методов управления качеством.
4. Конкурентоспособность и качество.
5. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления предприятием.
6. Содержание функций управления качеством на предприятиях.
7. Становление и развитие менеджмента качества.
8. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
9. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.
10. Модели систем управления качеством в зарубежных странах.
11. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
12. Положения концепции TQM.
13. Государственная система стандартизации РФ.
14. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
15. Инструменты и методы управления качеством.
16. Экспертные методы управления качеством.
17. Информационное обеспечение управление качеством.
18. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
19. Практика сертификации на российских предприятиях.
20. Документирование системы менеджмента качества.
21. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
22. Роль персонала в управлении качеством.
23. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
24. Планирование качества.
25. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством.
26. Аудит качества.
27. Понятие и принципы квалиметрии.

28. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.
29. Премии в области качества – отечественный и зарубежный опыт.
30. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
31. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
32. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
33. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
34. Основные этапы развития систем управления качеством.
35. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
36. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
37. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
38. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
39. Факторы, влияющие на качество.
40. Сущность системного управления качеством.
41. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
42. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
43. Базовые принципы управления качеством.
44. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
45. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
46. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
47. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
48. Улучшение качества продукции и процессов.
49. Организация разработки системы менеджмента качества.
50. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
51. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
52. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.

53. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
54. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
55. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
56. Элементы системы управления окружающей средой.
57. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
58. Модели совершенствования деятельности предприятий.
59. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
60. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
61. Цели совершенствования качества процессов.
62. Основные средства управления качеством.
63. Новые средства управления качеством.
64. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
65. Метод развития функции качества.
66. Метода анализа последствий и причин отказов.
67. Экспертные методы в управлении качеством.
68. Структура затрат на качество.
69. Сущность предупредительных затрат на качество.
70. Понятие, цели и задачи аудита.
71. Виды аудита: сущность и назначение.
72. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
73. Понятие и формы подтверждения соответствия.
74. Подготовка предприятия к сертификации.
75. Понятие и виды сертификации.
76. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа направлена на то, чтобы обеспечить углубленное усвоение изучаемого материала с целью формирования у студентов навыков управленческой деятельности. Самостоятельная работа ориентирует студентов не только на изучение теоретического материала, но и на реализацию прагматического подхода, направленного на применение полученных в процессе обучения знаний на практике.

Время, которое отводится для самостоятельной подготовки, колеблется, в соответствии с учебным планом в зависимости от формы и сроков обучения. В процессе самостоятельной подготовки рекомендуется выполнить задание (вопросы приведены в таблице), ответить на контрольные вопросы, подготовить реферат на выбранную тему.

Таблица 1 – Самостоятельная работа обучающихся

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Срок выполнения
1	Роль качества в современной экономике	4 неделя
2	Эволюция управления качеством и системы менеджмента качества	8 неделя
3	Функции и принципы менеджмента качества	12 неделя
4	Процессы и разработка системы менеджмента качества	14 неделя
5	Экономика и методы обеспечения качества	16 неделя

Написание реферата является обязательным элементом изучения курса «Развитие систем менеджмента качества». Написание рефератов является одной из важных форм развития способностей к самостоятельному изучению теоретического материала, а также позволяет проверить приобретенные знания и закрепить полученные в ходе учебных занятий навыки и умения.

Слово «реферат» в переводе с латинского обозначает краткое письменное изложение сущности какой-либо проблемы, но реферат – это не только пересказ прочитанного, но и анализ, обобщение и аргументированное изложение собственной точки зрения по рассматриваемой проблеме.

Реферат является одной из форм контроля знаний, демонстрирующей умение студента работать с научной

литературой и способность делать выводы по заданной теме, а также позволяет проверить приобретенные знания и закрепить полученные в ходе учебных занятий навыки и умения. Учебный реферат – краткое изложение содержания статьи (книги), включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления и определения целесообразности обращения к ней. Цель реферата – ознакомление с предлагаемой литературой, анализ, обобщение и аргументированное изложение собственной точки зрения на рассматриваемую проблему.

Способы выбора темы реферата.

Тема реферата выбирается студентом самостоятельно в соответствии с собственными интересами. Большую помощь ему в этом может оказать список тем рефератов, данный в настоящем методическом пособии. Тема реферата может быть иной, но должна быть предварительно согласована с преподавателем.

Требования к оформлению реферата.

Объем реферата составляет 15-20 страниц (компьютерный набор или «от руки»), шрифт Times New Roman, 14 кегель, полуторный междустрочный интервал. Поля: верхнее и ниже – 20мм., правое – 10мм., левое – 3мм. Требования к языку реферата: простота, ясность изложения и использование лексики книжного или нейтрального стилей речи. Постраничные сноски печатаются через 1 интервал внизу листа. Абзац необходимо начинать с расстояния 35 мм от левого края страницы. Текст должен отвечать требованиям грамматики и стилистики.

Структура задания.

На основе критического анализа литературы определяется степень изученности темы и намечается круг вопросов, подлежащих рассмотрению в реферате, а также его задачи и цели.

Реферат должен состоять из следующих структурных элементов:

Введение должно быть лаконичным и не превышать по размерам 1-2 страниц. введение содержит обоснование выбранной темы, актуальность, краткая характеристика эпохи (там, где необходимо), цель данной работы и задачи для ее достижения.

Основная часть обычно состоит из нескольких глав, которые подразделяются на параграфы. Все пункты плана должны иметь четко сформулированные названия, в которых следует избегать

дублирования с общим названием работы. Изложенный в них материал должен полностью соответствовать этим названиям.

Каждая глава в тексте должна начинаться с новой страницы. Разделы глав обозначаются двойными цифрами: первая указывает на порядковый номер главы, вторая – на разделы. В завершении каждого параграфа или главы обязательно делается вывод, где четко определяются причины и следствия изучаемого явления.

Основная часть должна составлять примерно 2/3 всей работы.

По своему содержанию реферат должен полностью раскрывать выбранную студентом тему, отражать знание последних публикаций и результаты научных поисков по рассматриваемой проблеме, написан на основе изучения источников и научной литературы (не менее пяти наименований).

Заключение должно состоять из кратко и четко сформулированных выводов, вытекающих из целей и задач реферата. В них важно выделить результаты авторского осмысления проблемы. Заключение должно составлять не более 1-3-х страниц.

В конце реферата приводится *список использованных источников и литературы*, который составляется по правилам ГОСТа, приведенным ниже. В приложении даются таблицы, диаграммы, планы, фотографии (обязательно с указанием на первоисточник, откуда они взяты), иллюстрирующие содержание реферата.

Критерии оценки:

На «отлично» оценивается реферат, дающий полное, логичное и законченное изложение темы или вопроса, основанное на изучении источников, имеющий правильно оформленный справочный аппарат.

На «хорошо» оценивается реферат, имеющий недочеты в оформлении и пробелы в раскрытии одного-двух аспектов темы.

На «удовлетворительно» оценивается реферат, написанный со слабым использованием источников, с нарушением последовательности изложения материала и недостаточными обобщениями, выводами, но все же, в основном, раскрывающий тему.

Неудовлетворительная оценка выставляется в случае, если тема не раскрыта, реферат написан без использования источников и имеет грубые ошибки в оформлении и содержании.

У студента есть возможность улучшить свою оценку за реферат. Для этого надо сдать реферат в установленные учебной частью сроки и после проверки доработать его с учетом замечаний преподавателя. Хорошая защита (публичное представление) реферата предполагает полные ответы студента на все поставленные вопросы преподавателя по теме реферата.

Темы рефератов

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами, его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.

20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

6. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Тема 5 «Управление документацией и записями в системах менеджмента качества»

1. В стандарте ISO 9001 в пункте 4.2

1. Требования к документации
2. Требования к записям
3. Требования к аудитам
4. Требования к процессам СМК

2. В стандарте ISO 9001 в пункте 4.2.2

1. Требования к политике в области качества
2. Требования к документированным процедурам
3. Требования к руководству по качеству

3. Анализ со стороны руководства

1. 5.6.1
2. 6.2.2
3. 8.2.2
4. 4.1
5. 4.2.3

4. Управление документацией

1. 4.2.3
2. 6.2.2
3. 8.2.2
4. 4.1
5. 5.6.1

5. Управление записями

1. 4.2.4
2. 6.2.2

- 3. 8.2.2
- 4. 4.1
- 5. 5.6.1

6. Документация может быть в виде инструкции

- 1. Да
- 2. Нет

7. Документ, определяющий систему менеджмента качества организации

- 1. Руководство по качеству
- 2. Политика в области качества
- 3. Цели СМК
- 4. Планы подразделений

8. На крупных предприятиях может существовать иерархия Руководств по качеству

- 1. Нет
- 2. Да

9. Порядок построения Руководств по качеству носит

- 1. Обязательный характер
- 2. Необязательный характер

10. Установленный способ осуществления деятельности

- 1. Процедура
- 2. Процесс

Тест. Тема 6 «Применение MSA»

1. Дисперсия в измерениях, полученных одним инструментом, одним оператором в нескольких последовательных измерениях на одном о том же измеряемом элементе

1. Сходимость
 2. Воспроизводимость
 3. Точность
2. Близость значений повторяемых измерений друг к другу
1. Сходимость
 2. Воспроизводимость
 3. Точность
3. Дисперсия в средних значениях измерений, сделанных различными операторами на том же приборе, измеряющими ту же характеристику одной и той же детали
1. Сходимость
 2. Воспроизводимость
 3. Точность
4. Чувствительность прибора должна быть минимум
1. 10 %
 2. 5 %
 3. 20 %
 4. 15 %
5. Разница между опорным и наблюдаемым значением измерения
1. Смещение
 2. Чувствительность
 3. Точность
 4. Линейность
6. Измерительная система удовлетворительная
1. $GRR < 10\%$
 2. $GRR < 30\%$
 3. $GRR > 30\%$

7. Измерительная система может быть приемлемой, с учетом экономических факторов

1. $GRR < 10\%$
2. $GRR < 30\%$
3. $GRR > 30\%$

8. Измерительная система неудовлетворительная

1. $GRR < 10\%$
2. $GRR < 30\%$
3. $GRR > 30\%$

9. Анализ измерительных систем обычно тесно связан

1. ИСО ТУ 16949
2. ИСО 9001
3. ИСО 9000

10. Объединенная оценка сходимости и воспроизводимости измерительной системы

1. GRR
2. GRD
3. GRC
4. GGR

Тест. Тема 7 «Оценка систем менеджмента качества»

1. Входные данные для анализа со стороны руководства

1. результаты аудитов (проверок)
2. обратную связь от потребителей
3. функционирование процессов и соответствие продукции
4. статус предупреждающих и корректирующих действий
5. последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства
6. повышение результативности системы менеджмента качества и ее процессов

7. улучшение продукции согласно требованиям потребителей

изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества

рекомендации по улучшению

2. Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать

1. повышение результативности системы менеджмента качества и ее процессов
2. улучшение продукции согласно требованиям потребителей
3. потребности в ресурсах
4. результаты аудитов (проверок)
5. обратную связь от потребителей
6. функционирование процессов и соответствие продукции
7. статус предупреждающих и корректирующих действий
8. последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства

3. Частота анализа со стороны руководства

1. Определена в ISO 9001
2. Устанавливается исходя из потребности организации

4. Результаты анализа со стороны руководства

1. должны быть документированы
2. не должны быть документированы

5. Анализ СМК должны проводить

1. Высшее руководство
2. Руководство среднего звена
3. Руководители процессов СМК

6. Входные данные для анализа со стороны руководства указаны в

1. 5.6.1
2. 5.6.2
3. 5.6.3

7. Выходные данные для анализа со стороны руководства указаны в

1. 5.6.1
2. 5.6.2
3. 5.6.3

8. Общие положения анализа со стороны руководства указаны в

1. 5.6.1
2. 5.6.2
3. 5.6.3

9. Анализ со стороны руководства

1. Должен охватить всю организацию
2. Достаточно провести по отдельному процессу

10. Результаты анализа со стороны руководства

1. Должны быть доведены до сведения всех сотрудников
2. Должны быть доведены только до высшего руководства

Тест. Тема 8 «Управления поставками и методы выбора поставщиков и аутсорсеров»

1. Оценка аутсорсера не осуществляется в случае

1. на рынке товаров (услуг) данного вида аутсорсер является единственным участником, или поиск других нецелесообразен
2. аутсорсер выбран вышестоящей организацией
3. аутсорсер является мировым лидером в данном направлении

2. Показатели выбора поставщиков

2. Одинаковые для всех типов организаций
3. Зависят от конкретного предприятия
3. Аутсорсер и поставщик это одно и тоже лицо
 1. Нет
 2. Да
4. Организация несет ответственность за качество продукции поставщика перед потребителем
 1. Да
 2. Нет
5. Количество поставщиков строго должно соответствовать числу производимой продукции
 1. Да
 2. Нет
6. На качество процесса производства влияет уровень поставок
 1. Да
 2. Нет
7. Процесс «Закупки» является основным процессом СМК
 1. Да
 2. Нет
8. Процесс «Закупки» является обеспечивающим процессом СМК
 1. Да
 2. Нет
9. Формы и методы оценки поставщиков следует стандартизировать
 1. Да

2. Нет

10. Аутсорсер влияет на уровень удовлетворенности конечного потребителя

1. Да
2. Нет

Тест. Тема 9 «Построение карт процессов. Определение показателей результативности и управляемости процессов СМК, мониторинг процессов»

1. Определяется стабильностью получения результатов процесса

1. Надежность карты процесса
2. Валидность карты процесса
3. Дополнительная валидность карты процесса

2. Соответствие модели процесса целям и задачам производства

1. Надежность карты процесса
2. Валидность карты процесса
3. Дополнительная валидность карты процесса

3. Возможность отвечать на будущие запросы

1. Надежность карты процесса
2. Валидность карты процесса
3. Дополнительная валидность карты процесса

4. ГОСТ Р ИСО 9001 строго оговаривает требования к картам процесса

1. Да
2. Нет

5. Процессный подход является принципом ИСО 9001

1. Да
2. Нет

6. Мониторинг процессов СМК – обязательная процедура

1. Да
2. Нет

7. Модели процесса могут быть только в нотации IDEF 0

1. Да
2. Нет

8. Карту процесса следует обязательно утвердить у потребителя

1. Да
2. Нет

9. FMEA-анализ – обязательная процедура разработки карты процесса (требование ИСО 9001)

1. Да
2. Нет

10. Количество процессов не должно превышать семи

1. Да
2. Нет

Тест. Тема 10 «Методы улучшения процессов»

1. «Постоянное улучшение» - принцип ИСО 9001

1. Да
2. Нет

2. На цикле Деминга планирование представлено

1. Plan
2. Do
3. Check
4. Act

3. На цикле Деминга выполнение представлено

1. Plan
2. Do
3. Check
4. Act

4. На цикле Деминга контроль представлен
 1. Plan
 2. Do
 3. Check
 4. Act

5. На цикле Деминга улучшение представлено
 1. Plan
 2. Do
 3. Check
 4. Act

6. Цикл Деминга реализуется на всех уровнях организации
 1. Да
 2. Нет

7. Выберите верное написание цикла Деминга
 1. PDCA
 2. ACDP
 3. CDPA
 4. PCDA
 5. PADC

8. Улучшение в рамках ИСО 9001 представлено
 1. Коррекцией
 2. Корректирующими действиями
 3. Предупреждающими действиями

9. Цикл Деминга непрерывен
 1. Да
 2. Нет

10. Применение цикла Деминга допустимо только в сертифицированных организациях

1. Да
2. Нет

Тест. Тема 11 «Аутсорсинг»

1. Инсорсинг

1. Ориентирован на внутренние ресурсы
2. Обладает высокой степенью интеграции процессов
3. Ориентирован на внешние ресурсы
4. Обладает низкой степенью интеграции процессов

2. Показатели выбора поставщиков

1. Одинаковые для всех типов организаций
2. Зависят от конкретного предприятия

3. Аутсорсер и поставщик это одно и то же лицо

1. Нет
2. Да

4. Организация несет ответственность за качество продукции аутсорсера перед потребителем

1. Да
2. Нет

5. Количество аутсорсеров строго должно соответствовать числу производимой продукции

1. Да
2. Нет

6. На качество процесса производства влияет уровень аутсорсера

1. Да
2. Нет

7. Процесс «Закупки» является основным процессом СМК

1. Да
2. Нет

8. Процесс «Закупки» является обеспечивающим процессом СМК

1. Да
2. Нет

9. Формы и методы оценки аутсорсеров следует стандартизировать

1. Да
2. Нет

10. Аутсорсер влияет на уровень удовлетворенности конечного потребителя

1. Да
2. Нет

Тест. Тема 12 «Бенчмаркинг»

1. Систематический способ определения, понимания и развития наилучших по качеству продуктов, услуг, дизайна, оборудования, процессов и практик с целью улучшения реальной эффективности организации

1. Аутсорсинг
2. Бенчмаркинг
3. Инсорсинг

2. SWOT-анализ

1. Анализ сильных и слабых сторон
2. Анализ потенциальных партнеров
3. Анализ процессов СМК

3. Второй этап процесса бенчмаркинга заключается в

1. поиске партнера
2. проведении SWOT-анализа
3. анализ данных
4. обмен опытом
5. разработка мероприятий

4. Третий этап процесса бенчмаркинга заключается в

1. поиске партнера
2. проведении SWOT-анализа
3. анализ данных
4. обмен опытом
5. разработка мероприятий

5. Четвертый этап процесса бенчмаркинга заключается в

1. поиске партнера
2. проведении SWOT-анализа
3. анализ данных
4. обмен опытом
5. разработка мероприятий

6. Пятый этап процесса бенчмаркинга заключается в

1. поиске партнера
2. проведении SWOT-анализа
3. анализ данных
4. обмен опытом
5. разработка мероприятий

7. Объектом исследования в процедуре бенчмаркинга может выступать только выпускаемая продукция

1. Да
2. Нет

8. Бенчмаркинг можно проводить только с конкурентом

1. Да
2. Нет

9. Допустимо использовать только одного партнера в процедуре бенчмаркинга

1. Да
2. Нет

10. Бенчмаркинг – обязательная процедура и входит в требования ИСО 9001

1. Да
2. Нет

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Зубков, Ю. П. Внутренний аудит систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Зубков. - М.: АСМС, 2012. - 160 с. – Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=137057&sr=1
2. Маркетинговые исследования. Теория и практика [Текст]: учебник для прикладного бакалавриата / О. Н. Романенкова [и др.]; под общ. ред. О. Н. Романенковой ; Финансовый ун-т при Правительстве РФ (Москва). - Москва: Юрайт, 2015. – 314 с.
3. Одинцова М. И. Институциональная экономика [Текст] : учебник для академического бакалавриата / М. И. Одинцова ; Высшая школа экономики, Национальный исследовательский университет. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2016. - 458 с.
4. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К°, 2017. - 204 с. – Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026
5. Салдаева, Е. Ю. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 156 с. – Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=461637&sr=1
6. Бурганова, Л. А. Теория управления [Текст]: учебное пособие / Л. А. Бурганова. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 152 с.
7. Герчикова, И. Н. Менеджмент [Текст]: учебник / И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2005. - 511 с.
8. Трубникова, В. В. Основы менеджмента [Текст]: учебное пособие / В. В. Трубникова, Л. В. Бычкова; Федеральное агентство по образованию, Курский государственный технический университет. - Курск : КурскГТУ, 2008. - 283 с.
9. Трубникова, В. В. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. В. Трубникова, Л. В. Бычкова; Федеральное агентство по образованию, Курский государственный технический университет. - Курск : КурскГТУ, 2008. - 283 с.
10. Экономика. Словарь [Текст]: учебное пособие: [для подготовки бакалавров по направлению "Экономика" всех

профилей] / В. М. Пушкарева. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2014. - 232 с.

11. Теоретические основы и инструменты управления инновациями [Текст]: монография / С. Г. Емельянов [и др.]. - Старый Оскол: ТНТ, 2015. - 184 с.

12. Математические методы и инновационные научно-технические разработки [Текст]: сборник научных трудов / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Юго-Западный государственный университет"; редкол.: В. В. Серебровский (отв. ред.) [и др.]. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 282 с.

13. Математические методы и инновационные научно-технические разработки [Электронный ресурс]: сборник научных трудов / Юго-Зап. гос. ун-т; редкол.: В. В. Серебровский (отв. ред.) [и др.]. - Электрон. текстовые дан. (11486 КБ). - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 282 с.

14. Экономика и организация производства [Текст]: учебник / под ред. Ю. И. Терещевского, Ю. В. Вертаковой. Л. П. Пидоймо; рук. авт. кол. Ю. В. Вертакова. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 381 с.

15. Прикладной системный анализ [Текст] : учебное пособие / Ф. П. Тарасенко. - Москва: КНОРУС, 2016. - 220 с.

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

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети:

1. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета -

<http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>

2. «Университетская библиотека онлайн» - *<http://biblioclub.ru>*

3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) -

<http://elibrary.ru>

4. База данных рефератов и цитирования «Scopus» - *<http://www.scopus.com>*

5. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ - *<http://dvs.rsl.ru/>*

6. Официальный сайт Минэкономразвития РФ -
www.economy.gov.ru
7. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс -
www.consultant.ru
8. Электронно-библиотечная система «Лань» -
http://e.lanbook.com/
9. Образовательный ресурс «Единое окно» -
http://window.edu.ru/
10. Научно-информационный портал Винити РАН -
http://viniti.ru